French Language Services Secretariat

A First Report on

FRENCH LANGUAGE SERVICES 1999/2000

Manitoba

101-04868/

TABLE OF CONTENTS

Message from the Minister responsible for French Language Services 2

Foreword 3

Ten Years of Implementation 4

Highlights of 1999/2000 6

Overall Impressions:

Commitments and Progress 7

Challenges and Areas for Improvement 8

French Language Services Activities and Accomplishments:

Culture, Heritage and Tourism 11

Education and Training 12

Family Services and Housing and Designated Social Services Agencies 14

Health and Designated Health Organizations 16

Highways and Government Services 19

Justice 20

Aboriginal and Northern Affairs 21

Agriculture and Food 21

Civil Service Commission 21

Conservation 21

Consumer and Corporate Affairs 22

Executive Council 24

Finance 24

Industry, Trade and Mines 25

Intergovernmental Affairs 25

Labour and Immigration 25

French Language Services Secretariat 26

Offices of the Legislative Assembly:

Elections Manitoba 27

Ombudsman 28

Crown Corporations:

Manitoba Hydro 28

Manitoba Liquor Control Commission 29

Manitoba Public Insurance 29

Statistics on Designated Bilingual Positions 30

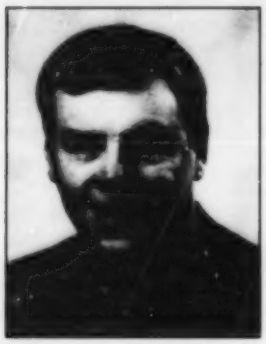
Partnerships and Cooperation 31

Future Directions 32

Appendix – French Language Services Policy and Map of Designated Areas 33

+1

MESSAGE FROM THE MINISTER



Greg Selinger
Minister responsible for French Language Services

The French Language Services (FLS) policy of the Government of Manitoba recognizes the fact that the French-speaking community of our province is a constituent of one of the fundamental characteristics of Canada. Our country's official bilingualism is embodied in that component of our province's population that functions in both French and English.

The policy applies to and is implemented by designated administrative bodies; these include government departments, Crown Corporations, designated health facilities, social service agencies and Regional Health Authorities, etc.*

First introduced in 1989, the FLS policy was updated and revised in 1999 to take into account the changes proposed by Judge Richard Chartier in *Above All, Common Sense:* Report and Recommendations on French Language Services Within the Government of Manitoba.

Moving from common sense recommendations to practical solutions is the goal of our government. The Chartier Report has provided a reasonable framework for the effective implementation of quality services in French by designated administrative bodies. As a result of Judge Chartier's recommendations and of various actions by those responsible for our FLS policy implementation, there are ongoing improvements in the delivery of such services. The focus is being placed on actively offering services in both official languages where the French- speaking population is concentrated.

While there is much work still to be done, it is encouraging to see the progress being made. Successes are often due to strong leadership on the part of those who play a key role in our policy's implementation. Solid working relationships with the Francophone community also help to more effectively meet the objectives of the FLS policy.

To all those leaders and service providers within the designated administrative bodies who are ensuring an active offer of quality French language service, I express my sincere appreciation. I also thank the leaders and members of our Franco-Manitoban community who are involved in initiatives that contribute to the development of that community and that ensure its existence as an important component of our society.

* *See French Language Services policy in appendix for list of administrative bodies.*

FOREWORD

Edmond LaBossière
Senior Advisor
French Language Services Secretariat

The French Language Services Secretariat (FLSS), established in 1981, has a mandate to guide and monitor the implementation of the Government of Manitoba's French Language Services (FLS) policy. The publishing of this first Report on French Language Services (FLS) stems from Judge Chartier's Recommendation #28 proposing *"that the FLSS produce an annual report listing the advances made in the implementation of the French Language Services Policy, the obstacles that were encountered and how they were overcome."*

The preparation of this first report presented several challenges. Obtaining and treating the information from the considerable number of administrative bodies concerned required considerable time and effort. Collecting and collating the information should be easier the second time.

Some administrative bodies furnished a lot of detail; others provided limited information. The reader must not conclude that a lesser amount of data implies a less active organization in terms of providing services in French. Some administrative bodies have limited contact with the general public, thus French language services are not required to as great an extent. For example, Manitoba Health's direct provision of bilingual services has substantially diminished since the creation of Regional Health Authorities.

Certain administrative bodies have done quite well in actively offering services to their Francophone clients and public. Focusing on a one-year period to depict an organization's activity and achievement with respect to French language services may not necessarily present an accurate picture of its general performance in that area over the last decade. Similarly, a flurry of activity in 1999/2000 for purposes of this report is not necessarily synonymous with ongoing solid practices when it comes to meeting the needs of French-speaking members of the public. Many departments provided a preamble to give a bit of background context and help the reader to appreciate the broader picture and situation.

Should a report such as this one underline the shortcomings that exist in the implementation of the FLS policy? The answer to that question may lie in another question: Is the glass partially empty or partially full? The FLS Secretariat chose to show the reader the progress made in the offer of services in French over the last few years. This report's one-year snapshot, compared to the French language picture one generation ago, can attest to a definite evolution in the provision of services to Manitoba's official language community living in a minority situation. The effective implementation of the Manitoba Government's FLS policy helps that community live and function in the language of one of the founding groups of our province and country.

TEN YEARS OF IMPLEMENTATION

Phases of Implementation and Major Initiatives

Manitoba Government French Language Services Policy

During the 1990s, numerous and diverse efforts and activities contributed to an enhancement of French language services. The highlights are outlined in this table.

I (1989-1991)

- Introduction of FLS policy in November 1989
- Implementation of FLS based on official policy and as a continuation of some pre-policy initiatives
- Study regarding ways and means of ensuring French language health services (the Gauthier Study)
- Signing of the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages (CMGAPOL)

II (1991-1993)

- Development of comprehensive guidelines for the implementation of policy and geared to an active offer of French Language Services
- Establishment of the Advisory Committee on Health Services in French and initial follow-up on the Gauthier Report recommendations
- Publication of the *French Language Services Guide*, an information and promotion document
- Placing of bilingual highway signs in designated areas
- Support of the provision of translation services for bilingual municipalities

Ongoing FLS initiatives: *bilingual forms and documents, bilingual signage in designated service centres, services in both official languages in person or via telecommunications through bilingual employees in designated service centres, contributions to the ongoing provision of translation services for bilingual municipalities, contributions to various Francophone cultural, educational, youth, economic, etc. initiatives and projects.*

III (1993-1995)

- Development of FLS implementation plans based on the guidelines, by departments, Crown Corporations concerned and the designated health facilities identified in the Gauthier Report
- Establishment of a second-stage facility for Francophone women and their children (victims of family violence)
- Establishment of special Resource Unit, *Santé en français*, to assist designated health facilities with their planning and delivery of services in French
- Creation of Franco-Manitoban School Division
- Strengthening of Part III of *The City of Winnipeg Act* regarding the provision of French language services
- Renewal of Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages

IV (1995-1997)

- Special efforts to ensure an adequate implementation of policy:
  - Active offer video and orientation sessions for employees in designated positions and designated offices
  - French language training for employees in designated positions
- Studies regarding ways and means of ensuring French language social services (seniors, disabled individuals, etc.)
- Approval and planning of a Centre du patrimoine (Francophone heritage centre)
- Designation of Regional Health Authorities to ensure FLS in the consolidated and regionalized health services
- Creation of Working Group on the Enhancement of French Language Services in Manitoba's Justice System
- Support of economic development initiatives in the Francophone community

V (1997-1999)

- Assessment of the offer and delivery of services as per policy (Dubé Study)
- Review of the FLS policy (the Chartier Report)
- Modification of FLS policy and guidelines (based on the Chartier Recommendations)
- Development of a regulation re: the obligations of Regional Health Authorities with respect to FLS
- Promotion of French Language Services using the Internet and other means
- Provision for FLS in designated areas using new technologies and approaches such as Better Systems Initiative, etc.
- Creation of Advisory Committee on French Language Social Services
- Designation of some social services agencies/organizations which receive provincial government funding, as ones which must ensure that their services are available in French
- Construction of the Centre du patrimoine (Francophone heritage centre) as an annex to the Franco-Manitoban Cultural Centre
- Cabinet decision to establish bilingual government service centres in the designated areas

HIGHLIGHTS OF 1999/2000

Bilingual Government Service Centres

- Treasury Board approval to establish three pilot Bilingual Government Service Centres (BGSC).
- Creation of a French Language Services (FLS) Facilitator team, attached to the FLS Secretariat, to help establish the new service centres and to assist departments and other designated administrative bodies with the implementation of the revised FLS policy.
- Government-wide exercise to identify services to be offered in each BGSC by designated administrative bodies. (A similar exercise was carried out by the federal government.)
- Preliminary steps for establishing the first three of six BGSC in Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys and Notre-Dame-de-Lourdes.

Family Services and Health

- Finalization and approval of the first three FLS plans of designated social services agencies.
- Review of proposed FLS plans of designated Regional Health Authorities in light of the Chartier Report and recommendations.
- Establishment of a completely bilingual primary health centre in Saint-Boniface.
- Creation of a Bilingual Health Recruitment Coordinator position to assist employers in finding and hiring bilingual professionals and personnel for designated health facilities.

Justice and Education

- Government approval to proceed with a pilot project regarding the establishment of bilingual court facilities and services in Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.
- In collaboration with various stakeholders, development of a practical model for the delivery of RCMP services in French.
- Approval for the construction of a K-8 français school in South Saint-Vital.
- Strengthened funding and support to the Division scolaire franco-manitobaine through the Canada-Manitoba General Agreement on Official Languages in Education.

Economic Sector

- Manitoba signed the tri-level (Canada, Manitoba and bilingual municipalities of Manitoba) agreement to establish a *comité paritaire* (joint committee) to facilitate exchanges and foster cooperation in the area of economic development.

National and International Francophonie

- Manitoba representation at the *Sommet de la Francophonie*/Francophone Summit in Moncton, New Brunswick and participation at its *Vitrine technologique*/Technology Showcase in September 1999.
- To highlight the National Year of the Francophonie/*L'année nationale de la francophonie*, a grant of $300,000 was awarded to *Francofonds*, the Franco-Manitoban community foundation, to augment its capital pool and permit it to increase its support to the development of the community.

OVERALL IMPRESSIONS

Commitments and Progress:

There is commitment from the Government of Manitoba to explore and pursue avenues and to innovate in the delivery of French language services (FLS) to its Francophone population. The Government of Manitoba has clearly indicated its commitment to establish bilingual government service centres in designated areas and implement the recommendations of the Chartier Report. As at the end of the 1999/2000 fiscal year, eight of 29 recommendations have been effectively implemented and many more are in process.

Over the past 10 years, there has been a growing consciousness on the part of administrative bodies to actively offer services in French. Although there is still much work to do, there has been a significant increase in the availability of printed and electronic public information materials as well as improvements to bilingual signage, both within Manitoba urban and rural designated areas.

It is encouraging to see that, although not consistently, many administrative bodies do make efforts to: provide French language services at public consultations; hold focus groups involving the Francophone community; and ensure a French language component at public presentations.

Of note is Translation Services' efforts to respond to the need for translation and interpretation, which has increased substantially over the past few years. For example, there has been a 46% increase in the number of words translated for public information documents over 1998/99, a 241% increase in words translated for Internet and augmented use of interpretation services.

As well, there is an overall increase in the number of employees participating in French language training and upgrading. In 1999/2000, registrations more than doubled to a total of 125, compared to 56 registrations the previous year, the result due in part to some training being offered for the first time via the Internet.

More than ever, Government and the Franco-Manitoban community are working together, through a variety of partnerships in different sectors, to accomplish common objectives.

Challenges and Areas for Improvement:

When departments and Crown Corporations were asked to report on their French language services activities, they were also invited to identify the policy implementation challenges they encountered and areas they felt needed improvement. This table shows some of the more common challenges and areas for improvement, as well as strategies to overcome them.

Challenges and Areas for Improvement	Strategies
Human Resources:	
Recruiting qualified bilingual staff for technical and specialized professional positions.	Work with the community and appropriate stakeholders to identify and develop training and recruitment strategies.
Filling designated positions where turnover of staff is very low or during periods of downsizing.	Offer French language training to current staff and facilitate staff rotation and transfers so that bilingual staff can end up in designated offices and positions.
Ensuring a sufficient number of bilingual personnel in the reorganization of programs and new service activities.	Review bilingual staffing requirements as FLS plans are being reworked.
Helping FLS Coordinators meet the responsibilities of the position appropriately when the bulk of their work time is devoted to other duties.	Improve the resources, time and authority that each FLS Coordinator has in carrying out his/her duties. Capitalize on the assistance available through the team of FLS Facilitators, recently established to support FLS Coordinators.

Challenges and Areas for Improvement	Strategies
Human Resources:	
Dealing with the perception that designating positions can limit job opportunities both for bilingual staff in such positions and for other non-bilingual staff	Provide ongoing orientation sessions for all staff on the FLS policy and the importance of an *active offer* of FLS. Review language training requirements as FLS plans are reworked. Bilingual Government Service Centres will accent and validate the work of bilingual employees while reducing the number of designated bilingual employees working outside the designated regions.
Reducing the negative reactions and complaints that bilingual staff sometime encounter from other staff and from the public.	Provide, inasmuch as possible, services in French in completely bilingual service centres located in the designated areas. Promote the *active offer* concept to both staff and the public.
Communications:	
Maintaining the ability of Translation Services to provide excellent service within tight timeframes.	Plan sufficient human and financial resources for translation. Upgrade specialized software, databases and tools. Provide special funding via the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages
Maintaining employees' interest and commitment in continuing French language training to appropriate levels of proficiency.	Cover registration fees for employees taking French language training. Participate on the French language learners committee, ***Réseau des apprenants***, which coordinates learning activities outside the classroom setting.
Developing layouts for bilingual forms that are manageable in volume and appropriate in design; publishing information materials simultaneously in both official languages; producing bilingual audio-visual and written communication materials within limited budgets.	Ensure advance planning, careful budgeting and the conceptualizing of bilingual materials at the onset.

Challenges and Areas for Improvement	Strategies
Technology:	
Standardizing French language systems hardware and software in the Provincial Government's managed computer systems environment.	Pursue recommendations of the FLS & Systems Steering Committee, established in June 1999 to provide feedback, clarify needs and address French language requirements.
Updating mainframe computer systems in order to correspond with the general public in the official language of the client's choice in a more consistent manner.	**Address some of these issues through collaborative efforts of the FLS Secretariat, the Office of Information Technology, Better Systems Initiative and Desktop Management Unit.**
Bilingual Government Service Centres:	
Managing a multi-partner project and co-locating several administrative bodies from the provincial, federal and municipal levels.	Continue collaborative efforts and actions through various means such as the Provincial/ Federal/Municipal Facilitation and Harmonization Committee, established in January 2000 to identify issues and examine strategies to develop job descriptions, recruit, select and train shared personnel for the proposed new service centres.
Facilitating buy-in by various administrative bodies to the concept of completely bilingual government service centres to effectively provide bilingual services through "single window" mechanisms.	**Encourage open-mindedness and creative thinking on the part of administrative bodies as new initiatives are undertaken to provide services in French as per the vision presented in the Chartier Report.**
Finding ways for administrative bodies to provide, from one or more of the BGSC, specialized and/or itinerant services where certain criteria must be met.	Link provincial government programs to the needs of the Francophone community and reach out to the Francophone community with new information and programs to enhance the active offer of French language services.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

As stated in the Government of Manitoba's FLS policy, *"In order to ensure public accountability, the French Language Services Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy's implementation by the administrative bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these administrative bodies."*

In preparing this annual report, the FLS Secretariat received input from the departments and Crown Corporations regarding their accomplishments, challenges, and areas for improvement as they relate to the active offer of FLS. This information was used to prepare what follows.

CULTURE, HERITAGE AND TOURISM

Formerly Culture, Heritage and Citizenship

In the past 10 years, Culture, Heritage and Tourism has significantly developed its French language service capability. For example, 85% to 90% of the department's publications destined for the general public are available in both official languages and the number of positions in Translation Services has increased from 19 to 23, a 21% increase.

The department has also supported a number of Francophone community initiatives including cost-sharing the construction costs of the Centre du patrimoine.

- Provided services in French for several years through its various programs.
- Published Heritage Grants Program Guidelines in bilingual format instead of separate language versions.
- Supported Francophone organizations and bilingual communities by providing $207,000 in capital grant assistance to 19 different projects through the Community Places Program.
- The Arts Branch has a Francophone Consultant who is the primary link to the Francophone community. Four programs provided operating support to Francophone arts/cultural organizations (comités culturels, provincial arts organizations, non-profit arts groups). Francophone organizations access arts development project funding with the assistance of bilingual consultants in the Regional Offices and in Winnipeg. Publishing grant programs supported Manitoba's Francophone publishers, *Les Éditions du Blé* and *Les Éditions des Plaines*, in the area of marketing and special projects. The Branch also supported special initiatives: *Cercle Molière's* 75th Anniversary celebrations; *Conseil jeunesse provincial's* project *Les 1ers jeux de la francophonie canadienne*; *Ensemble folklorique de la Rivière-Rouge's* marketing and promotional kits; *Société franco-manitobaine's* participation at the Francophone Summit.
- Translated four publications in the year 1999/2000 through Recreation and Wellness Promotion e.g. WinterActivate your Community; Grants and Resources Manuel; You Can Help Stop Child Abuse and Neglect.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- Provided funding and support to several Francophone communities through the Recreation Opportunities Program e.g. the *Commission récréative de la Rivière aux Rats* which serves the Francophone communities of St. Pierre-Jolys and the RM of de Salaberry.
- Added during the year 1999/2000, approximately 1,000 French books and videos to Public Library Services' central collection and now has its Internet site in French, as well as newsletter and information material. Ten libraries in Francophone communities received grants totalling $176,287.
- Continued offering telephone information services in the French language by Regional Services, as well as public consultations in satellite offices (Lorette, Saint-Pierre, Sainte-Anne, Saint-Georges, Saint-Adolphe and Saint-Claude).
- Provided assistance through Historic Resources to *La Maison Gabrielle Roy inc.* for its restoration, business and marketing plans. Published French Provincial Designation Notices for Francophone sites in *La Liberté*. Developed the Branch's Web site in a bilingual format so users can toggle between languages without having to return to the home page.
- Increased Translation Services' volume of written translation by 40.9% over 1998/99 production levels. Services were provided to 320 government branches and agencies for a total of 5,470,317 words (21,881 pages). Pages translated into French for public communication purposes increased by 41.4%, with work specifically identified for the government Web site accounting for 1,900 pages. Interpretation (oral translation) service requests required 265 staff person days of interpretation duty, research and attendance at 79 interpretation assignments. In 1999/2000, terminology requests increased by 10.3% over the previous year to 1,641, resulting in 4,011 terminological units.
- The Tourism Division translated and presented bilingually the introductory pages of its 2000 Accommodation and Campground Guide. Travel Manitoba's interactive Internet home page is available in both official languages. Eight hundred French general vacation kits and 208 French school kits were distributed in 1999/2000.
- Added one additional bilingual staff position to the Seniors Directorate, and in January 2000, launched the Older and Wiser Driver publication. In partnership with the *Fédération des aînés franco-manitobains*, the Directorate ensured that information about programs for seniors was included as an insert in the Société franco-manitobaine's *Annuaire des services en français au Manitoba*.

EDUCATION AND TRAINING

Over the past 10 years, Manitoba Education and Training has undertaken many new initiatives which, given its French immersion and français clientele, have generated many translation requests. Among them are the following major initiatives:

The task force on Francophone schools governance led to the creation of the Franco-Manitoban school division in 1993; apart from granting Francophones the right to govern their own schools, the construction and renovation of Francophone school facilities were undertaken. In addition, the University Education Review

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

Commission gave rise to the creation of the Council on Post-Secondary Education that, since its inception, has approved additional programming for Saint-Boniface College thereby enhancing course offerings and career options for Francophone students. Moreover, reviews of high school programs resulted in the increased production of curriculum and policy documents that, in turn, has dramatically increased the need for translation. As a result, one of the department's staff-years was reclassified to a translator position in an effort to meet increased demand in the areas of translation.

In 1999/2000, four additional translator staff-years were created to work exclusively for Manitoba Education and Training, and the French Language Services Coordinator gained the much-needed help of an assistant. More than 20 departmental employees enrolled in French courses to better serve the needs of Franco-Manitobans. Also, a number of departmental Web sites were translated allowing for broader dissemination of departmental information in French.

Manitoba Education and Training has provided FLS through numerous programs and initiatives such as:

- Development of bilingual Internet sites for the Manitoba Student Financial Assistance Program, the GrassRoots program, and the Apprenticeship Branch; other departmental Web sites expanded.
- Production of bilingual Apprenticeship brochures on various trades, the High Demand Occupations Report, Manitoba Prospects, and the New Directions Newsletter.
- Advertisement of the Winnipeg and Brandon career symposiums in both official languages.
- Advertisement of Employment Opportunity Notices in the Manitoba French weekly newspaper *La Liberté*.
- Development of information material for a radio interview in French on Student Temporary Employment Program (STEP) Services.
- Translation and publication notices on Cancopy details, the Premier's Volunteer Service Award, the Lieutenant-Governor's Medal for Literacy, and National Addictions Awareness Week materials.
- The volume in the area of translation in 1999/2000 drastically increased over previous years.
- Organization and hosting of the Interchange on Canadian Studies Conference in both official languages.
- Assistance in the production of *Virtrepreneur*, a software program designed to help high school students establish and manage their own virtual businesses.
- Creation of a terminology word bank to track specific educational terms with a view to ensuring the use of consistent terminology in printed materials.
- Production and translation of distance education curriculum documents for Mathematics, Spanish and Agriculture.
- Participation in a Pan-Canadian Indicators Program.
- Implementation of the Interdisciplinary Middle Years Multimedia (IMYM) Project.
- Production of CDs in the area of social studies and business, i.e. A Prairie Tour.
- Development of School bus Pedestrian Safety Training Program.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

FAMILY SERVICES AND HOUSING

Formerly Manitoba Family Services and Manitoba Housing

Family Services is committed to the implementation of French language services (FLS) and has been for many years. In January 1998, Family Services entered into a contract with *Santé en français* Resource Unit to provide French language support services to the designated social service agencies in the development and implementation of their FLS policies and FLS plans. Since Judge Chartier's report of May 1998 and recommendation that bilingual government service centres be set up in designated bilingual areas, plans have been developed for the participation by Family Services and Housing in the delivery of services from these centres.

In 1999/2000, Family Services and Housing:

- Continued the translation and expansion of its Web site in both official languages.
- Translated approximately 863 pages from English to French and French to English, consisting of correspondence, reports and information materials.
- Offered simultaneous translation and translation of conference material for Federal/Provincial/Territorial Senior Social Services Managers Forum.

Community Living

- Published and distributed the new brochure Supported Living Program in both official languages.

Child and Family Services Division

- The Child Day Care Branch hired two additional bilingual subsidy clerks.
- Family Conciliation provided intake services and family mediation services in French.

Employment and Income Assistance

- Employment and Income Assistance Division opened an office in St. Boniface with bilingual staff to provide services in French and English to the community.
- Provided applications, posters, fact sheets in French.
- Translated approximately 50 social assistance management form letters in French.

Healthy Child Initiative

- The Programs Baby First and Early Start were made available in French, as well as their home visiting components, through bilingual staffing and the translation of information materials.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- Developed and released fetal alcohol syndrome resources in both official languages (e.g. What Educators Need to Know About FAS (manual and cassette tape), the video Shaken Baby Syndrome.

Regional Operations

- Demonstrated a commitment to actively participate and place a significant number of staff in the new Bilingual Government Service Centres to be opened in designated areas.

Housing Division

- Hired four bilingual employees, installed bilingual signage at 280 Broadway, provided all its public program information in a bilingual format and had three employees enrolled in French language classes.

DESIGNATED SOCIAL SERVICES AGENCIES

The Advisory Committee on French Language Social Services was established in the fall of 1998. It advises the Minister of Family Services and Housing as well as the Minister responsible for French Language Services regarding services in French by designated agencies and appropriate government departments.

In 1998, over a dozen social services agencies receiving operational funding from Manitoba and serving designated areas were asked to each develop a French Language Services plan within the framework of the provincial government's FLS policy. *Santé en français* Resource Unit provides assistance to the designated agencies in the development and implementation of services in French.

During 1999/2000, various preliminary plans on French Language Services were prepared by several designated agencies. The Advisory Committee on French Language Social Services reviewed many of them.

Further work on the proposed plans was carried out to integrate recommendations of the Advisory Committee.

By the end of March 2000, three FLS plans had been approved at the ministerial level and others were close to that stage of the development process. The finalized and approved plans were those of:

- Canadien Paraplegic Association (Manitoba) Inc.
- Le Coin Amitié
- Centre Saint-Amant

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

HEALTH

- Maintained delivery of French language services (FLS) to the public through the office of its bilingual FLS Coordinator and by staffing the public reception area of the Insured Benefits Branch at 1005 – 300 Carlton Street with three bilingual customer representatives.
- Expanded its bilingual Web site.
- Translated 781 pages, English/French and French/English. Examples:
  - Information sheets on the services provided by Insured Benefits and Pharmacare;
  - Information documents on Diabetes, Lyme Disease, Hepatitis B, Flu Shot Campaign, Children and Adult Immunization Program, etc.
  - Manitoba Addictions Foundation brochures:
    - Taking Control of the Game
    - Betting on Change
    - Winning Choices for Families
    - Marijuana
    - Cocaine
    - Sniff Solvents Inhalants
- Contributed an article to the *Inside Health* newsletter regarding FLS at Manitoba Health.
- Installed a bilingual directory at Manitoba Health's new location, 300 Carlton Street, Winnipeg.

DESIGNATED HEALTH ORGANIZATIONS

The Government of Manitoba's French Language Services (FLS) policy applies to and is implemented by various administrative bodies, including designated health facilities, social services agencies and Regional Health Authorities (RHAs).

The Gauthier Report, published in November 1990, identified health facilities (hospitals and personal care homes) subsequently designated to provide services in French. Depending on the location of the facility and the French-speaking population of the region served, there were different expectations regarding the extent of the French language services to be offered in each health centre. The (designated) rural facilities were grouped in three categories; Category I facilities were expected to provide a high level of services in French. Ensuring a high percentage of bilingual staff was one criterion to be implemented to meet that objective.

FLS plans developed by the (designated) facilities generally reflected the Gauthier Report criteria for the various categories. Each FLS plan was reviewed by the Advisory Committee on Health Services in French and approved by Cabinet.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

Shortly after the RHAs were created, a number of them were given responsibilities re: French language services. The *FLS Regulation of the Regional Health Authorities Act* came into effect in April 1998. Designated RHAs, whose health region includes one or more areas that are designated areas under the Government's FLS policy, are identified in that regulation. Designated RHAs are required to have a French Language Services plan, as per the FLS regulation.

Judge Richard Chartier's 1998 Report and Recommendations on French Language Services highlighted the need to put structures into place that would enhance the implementation of services in French. Two important principles are at the heart of the approach recommended by Judge Chartier. They are:

- To provide French language services from offices/centres located in the designated areas where the Francophone population is concentrated, which makes sense for political and practical reasons; and
- To establish completely bilingual units or entities to serve the designated bilingual areas. This ensures that services in both official languages are available all the time.

Judge Chartier recommended: "that all institutions that fall under Category 1 in the Gauthier Report be designated as bilingual institutions and that their signage and all new employees be bilingual. This would involve the following institutions that are located in areas with a high degree of Francophone vitality:

- Sainte-Anne Hospital in Sainte-Anne;
- DeSalaberry District Health Centre in St-Pierre-Jolys;
- Notre Dame de Lourdes Health District hospital in Notre-Dame-de-Lourdes;
- Saint-Claude Health District hospital in Saint-Claude;
- Villa Youville Inc. in Sainte-Anne;
- Repos Jolys in St-Pierre-Jolys;
- Foyer Notre-Dame in Notre-Dame-de-Lourdes;
- Manoir de Saint-Claude in St-Claude;
- Taché Centre in Saint-Boniface;
- Foyer Valade in St-Vital;
- Health Resources Centre in St-Jean-Baptiste;"

Accomplishments

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. was the first designated Regional Health Authority to prepare and submit a French Language Services plan as required by legislative regulation. The proposed FLS plan incorporated the features of the individual plans developed by the designated health facilities of Sainte-Anne, Saint-Pierre-Jolys and Sainte-Agathe, subsequent to the Gauthier Report.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

During 1999/2000, the proposed plan was reviewed by the Advisory Committee on Health Services in French. The review was done in the light of the revised FLS policy of the Manitoba Government and taking into account the Chartier Report and recommendations. The Advisory Committee recommended changes to the proposed FLS plan of South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. The process involving finalization of these changes and approval of the plan in question were still ongoing at the end of fiscal year 1999/2000. It is to be noted that there was excellent collaboration between the various parties involved in the development and review of the RHA's plan on French Language Services.

Preliminary work was also carried out on the FLS plans of other designated Regional Health Authorities. *Santé en français* Resource Unit provided assistance in this area. By the end of March 2000, draft plans had been developed for:

- Regional Health Authority-Central Manitoba Inc.
- Parkland Regional Health Autority Inc.
- Winnipeg Regional Health Autority

The Advisory Committee had not yet seen proposals for the following designated RHAs:

- Interlake Regional Health Authority Inc.
- Marquette Regional Health Authoritiy Inc.
- North Eastman Health Association Inc.

Santé en français Resource Unit continued to provide services to designated health facilities and Regional Health Authorities. More specifically, it:

- provided translation services;
- provided bilingual information resources and French documentation;
- contributed to the production of bilingual signage;
- coordinated French language training for their employees.

The designated health facilities and RHAs also benefited from the assistance given by a special position created by Manitoba Health and Regional Health Authorities of Manitoba (RHAM). The Coordinator of Bilingual Health Personnel Recruitment was hired in December 1999. She works with employers to help find and recruit bilingual professionals for the designated facilities.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

HIGHWAYS AND GOVERNMENT SERVICES

Formerly Manitoba Highways and Transportation and Manitoba Government Services.
(Reorganization to be reflected in the 2000/2001 Report on FLS.)

Highways and Transportation

Highways and Transportation has respected the French Language Services (FLS) policy since its inception and supports the recommendations of the Chartier Report. The forms, public information documents, public hearings, and signs in the designated offices and areas are available in both official languages. The department recruits bilingual employees in the designated positions as vacancies arise and has been proactive in designating term positions to increase the base of trained, bilingual employees. The department was the first to hold orientation sessions for all staff on the *Active Offer Concept* for the delivery of services in French.

Driver and Vehicle Licencing has three designated bilingual offices in Winnipeg and one itinerant driver testing unit. The Driver Examination Appointment Center is a completely bilingual unit within Driver Testing, actively offering service in both official languages. Any request for a road test in French is accommodated. The Department of Highways collaborates with the FLS Secretariat on bilingual road signs in the province. Several types of road signs in the designated areas are in both official languages.

When any new road signs are erected or when any existing road signs require replacement or maintenance, in the designated areas, they are erected in both official languages, in compliance with the Chartier Report recommendations. With the change of designated areas, from school divisions to municipal boundaries, signage on roads has been addressed in a consistent, continuous, common sense manner that occasionally goes beyond designated areas. The Road Condition Information service is available in both official languages on the Internet, by automated voice system, and in person. Prior to the automation of this system, the department had bilingual staff on 24-hour call to report road conditions during the flood of 1997.

- A public consultation on Graduated Driver Licencing, held in February 2000 in St. Boniface, offered bilingual print handouts and a bilingual spokesperson.
- The Departmental visual identity (Manitoba on the Move – *Le Manitoba dans la bonne voie*) was developed in bilingual format for use on promotional and other material.
- The Division of Driver and Vehicle Licencing (DDVL) Customer Satisfaction Survey 2000 was produced in bilingual format for a direct mailing to 3,000 drivers.
- Bilingual posters, brochures and leaflets announcing new drinking and driving countermeasures were circulated to the public in December 1999. The leaflets were mailed directly with 700,000 driver licence renewals.
- The Department hosted a national conference of the Canadian Council of Motor Transport Administrators in Winnipeg, offering bilingual written material and services.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- The Construction and Maintenance Division continued to provide up-to-date provincial highway conditions on the Internet and through an automated voice telephone system.
- DDVL continued implementing its staffing strategy to recruit bilingual customer service personnel as vacancies open and are working towards the establishment of a bilingual DDVL office in St. Vital, as per Recommendation #8 of Judge Chartier's Report.
- Transportation Safety and Regulatory Services produced a truck weight limit map and information guide in bilingual format.

Government Services

- All the signage on the entrance doors to Ministers and Deputy Ministers' offices in the Legislative Building is now in both official languages.
- The Accommodation Development Division worked with the French Language Services Secretariat and provincial departments to establish the Bilingual Government Service Centres. Leasing and Accommodation Consultants planned and programmed the space requirements for three of the six approved locations.
- Government Services and the Manitoba Emergency Management Program approved the relocation of the bilingual Emergency Preparedness Advisor to the Saint-Pierre-Jolys Bilingual Government Service Centre in support of the Chartier Report recommendations.

JUSTICE

Over the past 10 years, Manitoba Justice implemented the FLS policy through staffing and the availability of bilingual communication materials. Bilingual judges were appointed; French/English interpreters and translators were recruited for trials and hearings; as well as bilingual court clerks and monitors. Translation services for all court documents were provided to litigants without cost. Forms, identity documents and certificates for the general public were produced in a bilingual format. Four bilingual Official Examiners were appointed to attend and monitor examinations for discovery at various locations throughout the province.

- Filled several bilingual positions in 1999/2000: Health and Social Development Specialist, Estates Officer, Clerk of Court, Translators, and Administrative Secretaries.
- Began bilingualizing the Manitoba Justice Web site by translating some 28 pages of information.
- Participated on the Working Group on the Enhancement of French Language Services in Manitoba's Justice System, that conceptualized and initiated a pilot project to provide bilingual justice services and to operate bilingual courts in Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.
- Collaborated on the development of a practical model for French language RCMP services taking into account Manitoba's designated bilingual areas and the Chartier Report recommendations.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

ABORIGINAL AND NORTHERN AFFAIRS

Formerly Northern Affairs

As the title suggest, the priorities for this department relate to Aboriginal and Northern Affairs. That notwithstanding, the department has a French Language Services Coordinator and maintains a working relationship with the French Language Services Secretariat. The department has some bilingual employees who can provide service in French.

AGRICULTURE AND FOOD

Formerly Agriculture

- Significantly increased the availability of printed and electronic public information materials.
- Increased bilingual signage in rural offices.
- Increased French content on Web site.
- More staff participated in French language training and upgrading.
- Upgraded computers (for example, French keyboards).

CIVIL SERVICE COMMISSION

The Civil Service Commission provides management, direction and administration in the development and delivery of human resource management services for government departments and administrative bodies. The Commission has a French Language Services (FLS) Coordinator and ensures the active offer of French language services through its bilingual Web site, employment offer program, and bilingual staff.

The Civil Service Commission's Application for Employment form and public signage are bilingual and have been for several years. The receptionist position, that responds to inquiries from the public, is a designated bilingual position.

The Commission translated its Intranet and Internet site "Employment Opportunities – Access 1-2-3 ACCESS MANITOBA ON-LINE."

CONSERVATION

Formerly Manitoba Natural Resources, Manitoba Environment, and the Petroleum and Energy component of Energy & Mines

- Have integrated French language services (FLS) in the amalgamated department by establishing a three-member FLS administration team.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- Continued to translate and print brochures, pamphlets, and maps, some which previously were available only in English; translated and printed major publications, i.e. "An Independent Review of Actions Taken During the 1997 Red River Flood" and "A Review of the Red River Floodway Operating Rules".
- Commenced identification and design of bilingual signage for provincial parks (e.g. Parc Beaudry Park).

CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

Administration and Finance

- New, easier to read bilingual signage.

Automobile Injury Compensation Appeal Commission

- Continued to publish all public information materials in both official languages.

Companies Office

- Developed a new bilingual brochure entitled "Choosing Your Business Name".
- Updated Web site to include bilingual forms, instruction sheets and pamphlet information.

Consumer's Bureau

- Led a series of public meetings to consider the concerns of Manitobans regarding the protection of personal information in the private sector. One of the two meetings held in Winnipeg provided simultaneous translation. The Discussion Paper and the Final Report were produced in both official languages. Materials regarding this consultation were available on the Web site in both official languages.

Manitoba Securities Commission

- Made available instructional and educational materials regarding The Securities Commission and securities markets in both official languages (i.e. The Prospectus, Choosing Your Financial Advisers, Getting Started, Investing and the Internet, When Your Broker Calls, Take Notes!).
- Provided general information about securities and securities markets in French on radio CKSB.
- Developed French language public presentations.
- Maintained Web site in both official languages.

Property Registry – Land Titles

- Implemented bilingual Internet access to the survey plan index information.
- Developed Frequently Asked Questions and made available in both official languages.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- Provided forms on diskette in both official languages.
- Developed Web site in both official languages.
- Installed separate FLS telephones for two staff in the Winnipeg Land Titles Office including voice message system.
- Provided notices, signs and public mailings in both official languages.
- Participated in French language training and upgrading for staff.
- Performed 21 personal services, 45 telephone services and 85 internal services in French in the Winnipeg Land Titles Office; issued one caveat and one title in French in the rural Land Titles Offices.
- Seconded a bilingual employee from the Land Titles Office to coordinate the French Language Services component of the Better Systems Initiative.

Property Registry – Personal Property Registry (PPR) Office

- Issued five bilingual bulletins explaining the transition of the PPR moving to the Internet.
- Provided information about the PPR on the Web site in a bilingual format.
- Developed the PPR to provide services in French and English.
- Held consultation and validation sessions (focus groups) with Francophone organizations about the new PPR, including:
  - *Centre de ressources communautaires (Société franco-manitobaine)*
  - *Services internet Mabord*
  - *Association des juristes d'expression française au Manitoba*
  - *Solutions Internet Inc.*
  - *Fédération des caisses populaires du Manitoba*
  - *Secrétariat des services en langue française*

Public Utilities Board

- Continued to provide information materials, signs, public notices, licence forms and application forms in both official languages.
- Translated executive summaries of Board decisions to attach to the Board decision.

Residential Tenancies Branch

- Continued to post all signs and notices and provide all printed information/educational material in both official languages.
- Produced an educational video in three languages: Mediation and Hearing Process; *La médiation et les audiences;* Mediation and Hearing (Cree version).
- Maintained Internet Web site in both official languages.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

Residential Tenancies Commission

- One Commission staff person is designated bilingual. In addition, two Deputy Chief Commissioners and three panel members are bilingual.
- The Commission appoints a fully bilingual panel to hear appeals in French, has "Active Offer" signs displayed throughout and appeal information sheets available in both official languages.

Vital Statistics

- Continued to provide access to all services in both French and English.
- Continued to offer all public documents, advertising and promotional material in a bilingual format.

EXECUTIVE COUNCIL

- Hired a bilingual FLS Coordinator/Bilingual Protocol Officer who provides ongoing liaison and facilitates meetings with the various Francophone organizations and the appropriate ministers to discuss issues and concerns of the French-speaking community (e.g. assisted the SFM with its series of awareness campaign meetings with government ministers in February 2000).
- Increased number of news releases in the French language.
- Created the bilingual Web site, the Premier's Pipeline for Manitoba Youth.

FINANCE

Since the advent of the French Language Services (FLS) policy in Manitoba, Manitoba Finance has successfully translated the majority of its forms related to taxation, and is working to complete the process. Finance produces the budget highlights, as well as the estimates of revenue and expenditure in both official languages. The budget consultation process now offers a bilingual session in at least one designated location each year, and material related to that consultation process is available in both official languages. The offering for Manitoba Builder Bonds is now produced in a bilingual format.

There are two areas of Finance with designated bilingual programs – the Taxation Division and the Manitoba Tax Assistance Office. All designated positions in these areas are filled with bilingual staff and staff in these designated bilingual programs are cognizant of and adhere to the active offer concept.

- Builder Bonds – all point of sale, redemption notices and application forms are either bilingual or available in French;
- Taxation remittance and registration forms provided in bilingual format;
- The Chief Information Officer was interviewed in French by Société Radio Canada (SRC) on the Y2K issue and, as a guest speaker at the Winnipeg Chamber of Commerce, varied his speech between English and French.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

INDUSTRY, TRADE AND MINES

Formerly Manitoba Industry, Trade and Tourism

Continued to provide bilingual business counselling through a mobile unit that travels around the province. The mobile unit is associated with the Canada/Manitoba Business Service Centre.

- A Business Consultant from the Canada/Manitoba Business Service Centre continued to provide bilingual business consulting for the *Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM).*

INTERGOVERNMENTAL AFFAIRS

Formerly Manitoba Rural Development and Manitoba Urban Affairs

- Urban Affairs Annual Report and all Winnipeg Development Agreement communications, reports, and signage are produced in a bilingual format.
- Translation of literature related to the Rural Forum 2000 event.
- On February 12, 1999 total funding of $600,000 (Manitoba's Contribution – $300,000) under the Economic Development Partnership Agreement (EDPA) was announced for *Governor's House* at Fort Gibraltar in Voyageur Park. A new $1.3 million multi-purpose reception and interpretive centre, this historical replica will showcase the Canadian fur-trading era and hold various events that will lead to economic spin-offs. Historic Fort Gibraltar will become a year-round tourist attraction with the addition of *Governor's House*.
- On September 25, 1998, EDPA funding of $400,000 (Manitoba's Contribution $200,000) to the *Conseil de développement économique des municipalités du Manitoba (CDEM)* was announced. A co-ordinated strategic community economic plan for 11 Manitoba bilingual municipalities and incorporated towns will help Franco-Manitoban communities attract investment from across Canada and the Francophone world.

LABOUR AND IMMIGRATION

Formerly Manitoba Labour

- Resources allocated towards having fully operating Web sites in both official languages for all six divisions; bilingual Web site information expanded and revised.
- In response to the Employment Standards Code coming into force May 1999, the Employment Standards Branch completely updated all the printed public education materials in both French and English.
  - Amendments to The Construction Industry Wages Act;
  - New House Building and Renovations;
  - Employment Standards Laws and Hairstylists;
  - Sunday and Holiday Opening;

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- Home and Residential Care Workers;
- Remembrance Day;
- Maternity and Parental Leave;
- Facts about Domestic Workers;
- A Guide to Construction Industry Wages and Employment Standards;
- A Guide to Employment Standards;
- Child Employment Permit;
- Application for a Licence to Operate an Employment Agency.

- The Workplace Safety and Health Division (WSH) translated into French the "Career in Safety and Health" portion of its December 1999 WorkSafe newsletter as well as the Year 2000 Training Schedule and registration form. Beginning with the October 2000 issue, all future WorkSafe Newsletters will be translated and available in French on the Web site or in hard copy format upon request. This Division also acts as a liaison between its clients and other agencies, which provide even more specific French Language information and teaching aides.
- Multiculturalism Division produced the brochure Stop Racism, the bookmark A Vision of all Manitobans Living in Harmony and Mutual Respect, in both official languages, and three bilingual posters.
- A process was developed for individuals, requiring an "English as a Second Language" (ESL) assessment, who wish to be served in French.
- Office of the Fire Commission shared public education materials with the Quebec Government and have established a positive working relationship with their Quebec counterparts.
- Public education seminars conducted at the Collège universitaire de Saint-Boniface re: the implementation of the new Manitoba Labour Employment Standards Labour Code.

FRENCH LANGUAGE SERVICES SECRETARIAT

The implementation of the FLS policy is guided and monitored by the French Language Services Secretariat, whose mandate applies to all the administrative bodies covered by this policy. In fulfilling its mandate, the FLS Secretariat seeks and facilitates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer and makes recommendations to that effect.

- Coordinated the 1999/2000 Appendix to the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages (CMGAPOL); worked on renewal of agreement for 2000 to 2004.
- Provided guidance and assistance re: the development of regional FLS plans by designated Health Authorities through the Advisory Committee on Health Services in French.
- Pursued the review and/or development of FLS plans of designated social services agencies via the Advisory Committee on French Language Social Services.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

- Coordinated the development of strategies to address shortcomings in the delivery of judicial services in French, through the Working Group on the Enhancement of FLS in the Justice System; coordinated stakeholder meetings for the development of a model for the delivery of RCMP services in French.
- Coordinated French language training initiatives for government employees in designated positions and offices; surveyed their FLS training needs and interests; participated on the intergovernmental French Language Learners Committee, *Réseau des apprenants (RAF)*.
- Established a FLS & Systems Steering Committee to provide feedback and assist in identifying French language requirements in the government's managed computer systems environment.
- Worked on ensuring French on the Internet and in reorganized government services (e.g. Better Systems Initiative, etc.).
- Carried out the preliminary steps for establishing the first three of six bilingual government service centres in Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys and Notre-Dame-de-Lourdes.

OFFICES OF THE LEGISLATIVE ASSEMBLY

Communications between the French Language Services (FLS) Secretariat and offices of the Legislative Assembly must respect the fact that these offices operate at arm's length to Government. Though not technically bound by government policy, it is to be noted that Elections Manitoba and the Ombudsman, as offices of the Legislative Assembly that have considerable contact with the public, have both taken steps to ensure quality services in French.

The FLS Secretariat is aware that both offices have bilingual staff and communication materials. They effectively implement internal policies and strategies that are in harmony with the Manitoba Government FLS policy.

Elections Manitoba

- New brochures such as the Voters Guide; Access to Voting; Personal Security; Have a Say When You're Away – Absentee Voting from Outside of Manitoba; as well as reprints of various documents were all published in bilingual format rather than separate language versions as was done in the past.
- New posters are all prepared in bilingual format. All new television, radio and print ads and the Web site are produced in both French and English.
- General election service in both official languages was maintained in electoral divisions where the French-speaking population is concentrated.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

Ombudsman

The active offer of services in the French language has been and remains an integrated part of the operations of the office. Telephone calls, complaints, and correspondence received in the French language are responded to in French. Bilingual employees carry out, in both official languages, the mandate of the office under *The Ombudsman Act*, *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, and *The Personal Health Information Act*.

In 1999/2000, the provision of French language services included:

- Production of all media releases, all public information documents, including the annual report, in both official languages;
- Update of office building signage and office doors sign in both official languages;
- Information session, in French, on the role and mandate of the Office of the Ombudsman for staff and students of the Collège Pierre-Elliott-Trudeau;
- Interviews with the Francophone media (radio and newspaper) in the French language.

CROWN CORPORATIONS

Manitoba Hydro

Manitoba Hydro has provided FLS to the general public for many years. Forms are produced in French, as well as information material (print and video). All media campaigns have a French component. Extensive information programs for schools are available in French. Recruitment of bilingual staff is an ongoing endeavour.

In 1999/2000, Manitoba Hydro

- Continued providing French language services to customers through numerous bilingual publications and Customer Service & Inquiries telephone line in the French language.
- Added *HydroLignes* to French Web site – new addition on a monthly basis.
- Produced a new series of *Power Smart®* television commercials in both French and English.
- Produced new bilingual floats for parades.
- Designed, in consultation with the Collège universitaire de Saint-Boniface, a new French language proficiency test for job applicants, which replaced the former test dating back to 1989.
- Sponsored and provided French materials to several activities in the French community: *Alliance Chorale, Festival du Voyageur, Festival des Vidéastes du Manitoba, Affaire Farouche, Jeux du Manitoba*. Corporate membership in *Envol 91 FM*.

FLS ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS

Manitoba Liquor Control Commission (MLCC)

MLCC started implementing the French Language Services policy several years ago to ensure an active offer of French language services to its customers and clients through bilingual staffing, accessibility in the French language on its Web site, bilingual communication materials, bilingual advertisements, and a tuition reimbursement program for employees who participate in French language classes.

In 1999/2000, MLCC:

- Continued offering FLS through staffing, publications, public campaigns and advertising in both official languages.
- Advertised bilingual positions in both official languages. Staffed all new positions in designated bilingual stores with qualified bilingual applicants.
- Ensured that all signage in the designated areas were in both official languages.
- Encouraged employees through its Tuition Reimbursement Program, to take French classes at Alliance Française or the Collège universitaire de Saint-Boniface.
- Was an official sponsor of the *Festival du Voyageur* and a corporate sponsor of the *Beaujolais Nouveau*.

Manitoba Public Insurance (MPI)

- Created a fully bilingual unit within the St. Mary's Road Claim Centre to better serve customers, by adding more bilingual staff.
- Began developing specific proficiency ratings for all FLS positions.
- Began developing a fully bilingual Internet site.
- Sponsored the Maple Sugar Shack at the *Festival du Voyageur* and provided bilingual road safety posters such as: Cross the street at the safest place, Obey traffic rules, Sit safely in the car, Use the school safety patrol. Delivered bilingual "Don't Drink and Drive" posters to all locations selling alcoholic beverages.

STATISTICS ON DESIGNATED BILINGUAL POSITIONS

Administrative Bodies	Total Number of Designated Bilingual Positions	Number of Bilingual Incumbents	Number of Non-Bilingual Incumbents in Designated Positions	Number of Vacant Designated Positions
Aboriginal and Northern Affairs	–*	–*	–*	–*
Agriculture and Food	12	7	4	1
Civil Service Commission	1	1	0	0
Conservation	–*	–*	–*	–*
Consumer and Corporate Affairs	23	12	11	0
Culture, Heritage & Tourism	21	18	2	1
Education and Training	–*	–*	–*	–*
Executive Council	1	1	0	0
Family Services and Housing	34	24	10	0
Finance	7	7	0	0
Health	–*	–*	–*	–*
Highways and Government Services	31	18	12	1
Government Services	6	5	0	1
Industry, Trade and Mines	–*	–*	–*	–*
Intergovernmental Affairs	13	8	4	1
Justice	76	57	17	2
Labour and Immigration	8	8	0	0
French Language Services Secretariat	6	6	0	0
Manitoba Hydro	39	29	10	0
Manitoba Liquor Control Commission (MLCC)	62	41	17	4
Manitoba Public Insurance (MPI)	36	36	0	0
TOTAL	376	278	87	11
Percentage	**100%**	**74%**	**23%**	**3%**

* *Current stats will be available in 2000/2001 after the administrative body's FLS plan is revised.*

PARTNERSHIPS AND COOPERATION

The development and the implementation of services in French often involve intergovernmental cooperation and/or government-community partnerships. Some good examples of that are:

- The Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages (CMGAPOL). The first Agreement was signed on November 3, 1990 and covered the period of April 1 of that year to March 31, 1995. It was renewed for another five years ending March 31, 2000 and subsequently for a further four years. The CMGAPOL provides a funding and cooperation mechanism to facilitate the implementation of Manitoba's French Language Services (FLS) policy and to contribute to the development and vitality of the Francophone community. In 1999/2000, Canada contributed $1.2 million for a variety of projects.
- The establishment of bilingual government service centres (BGSC). Three levels of government are collaborating in the development of the service centres envisaged and recommended in the Chartier Report. The public will be able to access a range of federal, provincial and municipal services in both official languages in these new centres.
- The work of the *Fédération des aînés franco-manitobains* (Federation of Franco-Manitoban Seniors) with the Manitoba Seniors Directorate. Both organizations agreed that it was more cost-effective and logical to produce a French language version of the Manitoba's Guide for Seniors that included only information pertinent to the Francophone seniors. It was also deemed appropriate to publish this information as part of the *Société franco-manitobaine*'s directory on French language services.
- The positive working relationships and links between the *Conseil de développement économique des municipalités bilingues (CDEM)* (Economic Development Council of Manitoba's Bilingual Municipalities) and departments such as Rural Development (now part of Intergovernmental Affairs) and Industry, Trade & Tourism (now Industry, Trade & Mines). Several interesting initiatives have progressed because of the collaborative efforts between the community and government.
- The collaboration between the various stakeholders (RCMP, Manitoba Justice, FLS Secretariat, *Association des municipalités bilingues du Manitoba* and the *Association des juristes d'expression française du Manitoba*) with respect to French language RCMP services yielded a practical model to enhance the services in question.

Cooperation can also occur in committees whose membership includes government and community representatives, as well as organizations designated to offer services in French. There was ample evidence of that in the following committees that were created by ministers of the province (in the years specified) and that have been finding practical ways and means of dealing with various issues and meeting the objectives of Manitoba's FLS policy:

- Advisory Committee on Health Services in French (1991).
- Working Group on the Enhancement of French Language Services in Manitoba's Justice System (1996).
- Advisory Committee on French Language Social Services (1998).

FUTURE DIRECTIONS

What should be the strategy with respect to the implementation of the Manitoba Government French Language Services policy in the coming years?

The FLS Secretariat's opinion is that in many instances, it is essentially a matter of staying the recent course and building upon the bases established over the last decade or so. Judge Richard Chartier's Report and Recommendations on French Language Services Within the Government of Manitoba has pointed the way: a common sense approach to practical solutions.

By focusing on two important principles constituting the basis for many of the Chartier Recommendations, it means that a better job can be done in providing services in French. The concept is relatively simple:

- Provide French language services from offices/centres situated in the designated areas where the Francophone population is concentrated.
- Use completely bilingual units or entities to ensure the availability of services in both official languages at all times.

Implementation of these principles makes sense from a client-focus perspective. Modifications to existing program delivery structures are required in some cases. The establishment of completely bilingual multi-government, multi-service centres (single windows) is an initiative favouring the new approach recommended by Judge Chartier.

Working with the Francophone community to determine the FLS priorities and to develop practical means to implement the policy is also the logical thing to do. The goal is to pro-actively offer services in French in ways that make them very accessible.

APPENDIX

The Government of Manitoba's French Language Services policy and map of designated areas.

STATEMENT OF POLICY

March 1999

The French Language Services policy of the Government of Manitoba recognizes the fact that the French-speaking population of Manitoba is a constituent of one of the fundamental characteristics of Canada. The policy's purpose is to allow this community and the institutions serving it to access comparable government services in the language of the laws of Manitoba.

The services provided by the Government of Manitoba are offered, to the extent possible, in both official languages in areas where the French-speaking population is concentrated. The designated areas are shown on the accompanying map.

Administrative bodies covered by this policy consider the objectives of this policy and possible impacts on the Francophone community when planning and carrying out administrative or legislative reorganizations and reforms, including boundary reorganizations.

French language services are provided in completely bilingual service centres located in the designated areas. They are also provided, as approved or specified by the Minister responsible for French Language Services, in partially bilingual service centres that have a sufficient number of designated positions and bilingual employees to ensure an effective delivery of such services.

French language services are actively offered by the administrative bodies covered by this policy. The concept of active offer means that services in French, whether provided by oral, written or electronic methods, are evident, readily available and easily accessible to the general public, and of comparable quality to those offered in English.

All correspondence with individuals or groups is in the official language preferred by the recipient.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, all forms, identity documents and certificates intended for the general public are in a bilingual format.

All information materials (written, audio-visual or electronic) intended for the general public are produced in a bilingual format, unless cost and distribution considerations justify separate language versions. The French language equivalent can be the version posted on the administrative body's Internet site in circumstances specified by the Minister responsible for French Language Services. Separate language versions are released simultaneously.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, Web sites provide information and facilitate interactions with the public in both official languages.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, signs and public notices in the designated areas and in the bilingual service centres are in both official languages.

The availability of French language services is made evident with appropriate signage and reception messages.

Public information campaigns in the English language have a counterpart in the French language, subject to cost and distribution considerations.

The administrative bodies to which the policy applies use the French-language media to advertise vacant staff positions where French is a requirement or an asset.

Unless otherwise specified by the Minister responsible for French Language Services, only bilingual employees are recruited in the bilingual service centres and designated positions until such time as the bilingual personnel requirements are met.

Where the staff of a bilingual service centre is completely bilingual, the administrative body encourages the use of French as the language of work.

Nominations to boards, commissions, agencies, etc., take due account of the language dimension of government policy, as well as the right of any Manitoban to use either official language before quasi-judicial tribunals.

This policy applies to and is implemented by the following administrative bodies:

- All government departments and boards, commissions, corporations and special operating agencies reporting to them,
- Crown corporations and extra departmental organizations,
- Offices of the legislative assembly and quasi-judicial agencies subject to the requirements of Section 23 of the *Manitoba Act*,
- Public utilities governed by the Public Utilities Board and serving designated areas,
- Designated health facilities, social services agencies and Regional Health Authorities,
- Others as may be specified by the Minister responsible for French Language Services.

The implementation of this policy is guided and monitored by the French Language Services Secretariat, whose mandate applies to all the administrative bodies covered by this policy. In fulfilling its mandate, the French Language Services Secretariat seeks and facilitates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer and makes recommendations to that effect.

The Minister responsible for French Language Services may direct the administrative bodies covered by this policy to carry out certain actions to better meet the objectives of this policy.

In order to ensure public accountability, the French Language Services Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy's implementation by the administrative bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these administrative bodies.

Secrétariat des services en langue française

Un premier rapport
sur les

SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE 1999-2000

Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre responsable des services en langue française 2

Avant-propos 3

Dix ans de mise en œuvre 4

Points saillants de 1999-2000 6

Impressions globales :

Engagements et progrès 7

Défis et améliorations nécessaires 8

Activités et réalisations dans le domaine des services en français

Culture, Patrimoine et Tourisme 11

Éducation et Formation professionnelle .. 12

Justice 14

Santé, et organisations de santé désignées .. 14

Services à la famille et Logement, et organismes de services sociaux désignés 17

Voirie et Services gouvernementaux 19

Affaires autochtones et du Nord 20

Affaires intergouvernementales 21

Agriculture et Alimentation 21

Commission de la fonction publique 21

Conseil exécutif 22

Conservation 22

Consommation et Corporations 22

Finances 25

Industrie, Commerce et Mines 25

Travail et Immigration 26

Secrétariat des services en langue française 27

Bureaux de l'Assemblée législative :

Élections Manitoba 28

Ombudsman 28

Sociétés de la Couronne :

Manitoba Hydro 28

Société des alcools du Manitoba 29

Société d'assurance publique du Manitoba 29

Statistiques sur les postes désignés bilingues 30

Partenariats et coopération 31

Orientations futures 32

Annexe – Politique en matière de services en langue française et carte des régions désignées 33

MESSAGE DU MINISTRE

Greg Selinger

Ministre responsable des services en langue française

La politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la communauté francophone de notre province constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Le bilinguisme officiel de notre pays est représenté par le segment de la population de notre province qui vit en français et en anglais.

La politique s'applique à des instances administratives désignées, qui la mettent en œuvre. Ces instances comprennent les ministères du gouvernement, les sociétés de la Couronne, les organisations de santé, les organismes de services sociaux et les offices régionaux de la santé désignés, etc.*

Lancée en 1989, la politique des SLF a été revue et mise à jour en 1999, en fonction des changements proposés par le juge Chartier dans son rapport *Avant toute chose, le bon sens* : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba.

Aller de recommandations logiques à des solutions pratiques, voilà ce que vise notre gouvernement. Le rapport Chartier a présenté un cadre raisonnable pour une mise en œuvre efficace de services en français de qualité par les instances administratives désignées. Grâce aux recommandations du juge Chartier et à diverses mesures prises par les responsables de l'application de la politique des SLF, la prestation de ces services continue à s'améliorer. Les efforts dans ce domaine sont concentrés sur l'offre active de services dans les deux langues officielles là où est concentrée la population francophone.

Certes, il reste beaucoup à faire, mais il est encourageant de constater les progrès accomplis. Les succès sont souvent attribuables au leadership de ceux et celles qui jouent un rôle essentiel dans la mise en application de notre politique. De même, les liens solides établis avec la communauté francophone permettent d'atteindre avec plus d'efficacité les objectifs de la politique.

À tous les dirigeants et les fournisseurs de services des instances administratives désignées qui veillent à l'offre active de services en français de qualité, je suis sincèrement reconnaissant. Je tiens également à remercier les dirigeants et les membres de notre communauté franco-manitobaine qui participent à des projets visant à contribuer au développement de leur communauté, assurant ainsi l'existence de cette composante importante de notre société.

** Voir la liste des instances administratives dans la politique annexée.*

AVANT-PROPOS

Edmond LaBossière
Conseiller spécial
Secrétariat des services en langue française

Le Secrétariat des services en langue française, créé en 1981, a pour mandat de guider et de surveiller la mise en œuvre de la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba. La publication de ce premier rapport sur les services en français découle de la recommandation nº 28 du rapport Chartier, qui suggérait « *que le SSLF produise un rapport annuel dans lequel seront énumérés les progrès, les obstacles et les solutions trouvées à la mise en œuvre de la Politique des services en langue française.* »

La préparation de ce premier rapport a posé divers problèmes. L'obtention et le traitement de renseignements provenant d'un grand nombre d'instances administratives ont demandé énormément de temps et d'efforts. La collecte et le classement des données devraient être plus simples la prochaine fois.

Certains organismes ont fourni beaucoup de détails, d'autres des renseignements limités. Il ne faut pas en conclure que les organisations qui ont produit moins d'information ont été moins actives en matière de services en français. Il y a des instances administratives qui ont peu de contacts avec le public, et n'ont donc pas autant besoin d'offrir des services en français. Santé Manitoba, par exemple, a vu diminuer dans une large mesure sa prestation directe de services en français depuis la création des offices régionaux de la santé.

Certaines instances administratives se sont distinguées sur le plan de l'offre active de services à leur clientèle francophone et au grand public. En se concentrant sur une période d'un an pour représenter les activités et les réalisations d'un organisme en matière de services en français, on ne donne pas nécessairement une image juste des résultats qu'il a obtenus dans ce domaine au cours des dix dernières années. De même, si une organisation a entrepris toutes sortes d'activités en 1999-2000 en vue du présent rapport, cela ne veut pas forcément dire qu'elle a adopté de bonnes règles pour répondre aux besoins de la population francophone. Nombre de ministères ont ajouté aux renseignements fournis un préambule donnant un aperçu du contexte, ce qui permet d'avoir une meilleure idée de la situation générale.

Un rapport comme celui-ci devrait-il souligner les lacunes qui existent dans la mise en œuvre de la politique des services en français? La réponse consiste peut-être en une autre question : doit-on considérer que le verre est à moitié vide ou à moitié plein? Le Secrétariat des services en langue française a choisi de montrer les progrès accomplis ces dernières années pour ce qui est de l'offre de services en français. L'image donnée par ce rapport, comparée aux circonstances qui existaient à la génération précédente, témoigne de l'évolution nette dans le domaine de la prestation de services à l'intention de la population du Manitoba qui parle la langue officielle de la minorité. La mise en œuvre efficace de la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba aide cette communauté à vivre et à fonctionner dans la langue de l'un des groupes fondateurs de notre province et de notre pays.

DIX ANS DE MISE EN ŒUVRE

Étapes de la mise en œuvre et principales initiatives

Politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba

Au cours des années 1990, toutes sortes d'activités et d'efforts divers ont contribué à l'amélioration des services en français. Ce tableau en donne les points saillants.

I (1989-1991)

- Introduction de la politique en matière de services en langue française (SLF) en novembre 1989
- Mise en œuvre des SLF en vertu de la politique officielle et pour la continuation de certains projets élaborés avant l'adoption de la politique
- Étude sur les façons et les moyens d'assurer des services de santé en français (Rapport Gauthier)
- Signature de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

II (1991-1993)

- Élaboration d'un ensemble complet de lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique mettant l'accent sur l'offre active de services en langue française
- Création du Comité consultatif sur les services de santé en français et premières mesures de suivi découlant des recommandations du Rapport Gauthier
- Publication du *Guide des services en langue française*, un document d'information et de promotion
- Installation de panneaux routiers bilingues dans les zones désignées
- Soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues

Mesures permanentes en matière de SLF : *formulaires et documents bilingues, panneaux bilingues dans les centres de services désignés, services dans les deux langues officielles en personne ou par télécommunication grâce à des personnes bilingues travaillant dans des centres de services désignés, contributions à la prestation constante de services de traduction pour les municipalités bilingues, participation à diverses initiatives et divers projets francophones touchant la culture, l'éducation, les jeunes, l'économie, etc.*

III (1993-1995)

- Élaboration des plans de mise en œuvre des services en français conformément aux lignes directrices, pour les ministères, les sociétés de la Couronne concernées et les établissements de santé désignés dans le Rapport Gauthier
- Établissement d'une maison de seconde étape pour les femmes francophones et leurs enfants (victimes de violence familiale)
- Mise sur pied d'un service de ressources spécial, *Santé en français*, pour aider les établissements de santé désignés dans leurs activités de planification et de prestation de services en français
- Création de la Division scolaire franco-manitobaine
- Renforcement des dispositions de la Partie III de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en langue française
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

IV (1995-1997)

- Efforts particuliers visant à assurer la mise en œuvre satisfaisante de la politique :
  - Séances d'information et de présentation d'une vidéocassette sur l'offre active, à l'intention des personnes occupant des postes désignés dans des bureaux désignés
  - Cours de français destinés aux personnes occupant des postes désignés
- Études sur les façons et les moyens d'offrir des services sociaux en français (pour les personnes âgées, les personnes handicapées, etc.)
- Approbation et planification des travaux de construction d'un centre du patrimoine franco-manitobain
- Désignation d'Offices régionaux de la santé en vue d'assurer la prestation de services en langue française dans le contexte du regroupement et de la régionalisation des services de santé
- Création du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba
- Soutien aux initiatives de développement économique dans la communauté francophone

V (1997-1999)

- Évaluation de l'offre et de la prestation de services par rapport à l'énoncé de la politique (Rapport Dubé)
- Révision de la politique en matière de SLF (Rapport Chartier)
- Modification de la politique et des lignes directrices qui s'y rapportent (selon les recommandations du Rapport Chartier)
- Élaboration d'un règlement sur les obligations des Offices régionaux de la santé en matière de SLF
- Promotion des SLF notamment à l'aide d'Internet
- Amélioration des SLF dans les zones désignées grâce à de nouvelles technologies et à des approches différentes (Projet d'amélioration des systèmes, etc.)
- Création d'un comité consultatif des services sociaux en langue française
- Désignation de certains organismes de services sociaux recevant des fonds du gouvernement provincial qui doivent veiller à offrir leurs services en français
- Construction du Centre du patrimoine franco-manitobain comme annexe au Centre culturel franco-manitobain
- Décision du Conseil des ministres d'établir des centres de services gouvernementaux bilingues dans les zones désignées

POINTS SAILLANTS DE 1999-2000

Centres de services gouvernementaux bilingues

- Autorisation du Conseil du Trésor pour l'ouverture de trois centres pilotes de services gouvernementaux bilingues.
- Création d'une équipe de facilitateurs des SLF rattachée au Secrétariat des SLF, dont le mandat est de faciliter l'établissement des nouveaux centres de services et d'aider les instances administratives à appliquer la politique révisée des SLF.
- Étude entreprise à l'échelle du gouvernement afin de cerner les services qui devront être offerts dans chaque centre de services par les instances administratives désignées (le gouvernement fédéral a mené une étude semblable).
- Préparatifs en vue de l'ouverture des trois premiers centres de services, sur un total de six, à Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes.

Services à la famille et Santé

- Achèvement et approbation des trois premiers plans de mise en œuvre des SLF s'appliquant à des organismes de services sociaux désignés.
- Examen des plans de mise en œuvre des SLF élaborés par les Offices régionaux de la santé désignés, en fonction des recommandations du rapport Chartier.
- Ouverture d'un centre de soins primaires totalement bilingue à Saint-Boniface.
- Création d'un poste de coordonnateur du recrutement de personnel de la santé bilingue, dans le but d'aider les employeurs à trouver des employés et des professionnels bilingues pour les établissements de santé désignés.

Justice et Éducation

- Autorisation accordée par le gouvernement à un projet pilote visant à établir des tribunaux et des services judiciaires bilingues à Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Élaboration d'une formule pratique, en collaboration avec divers intervenants, pour la prestation de services en français par la GRC.
- Autorisation accordée pour la construction d'une école française (M-8e) dans le sud de Saint-Vital.
- Renforcement du financement et du soutien offert à la Division scolaire franco-manitobaine grâce à l'Entente Canada-Manitoba relative aux langues officielles dans l'enseignement.

Secteur économique

- Signature d'une entente tripartite (entre le Canada, le Manitoba et les municipalités bilingues de la province) visant la création d'un comité paritaire chargé de faciliter les échanges et d'encourager la coopération dans le domaine du développement économique.

Francophonie nationale et internationale

- Représentation du Manitoba au Sommet de la Francophonie de Moncton, Nouveau-Brunswick, et participation à sa Vitrine technologique en septembre 1999.
- Octroi d'une subvention de 300 000 $ à Francofonds, fondation communautaire franco-manitobaine, pour souligner l'Année nationale de la francophonie; cette subvention, augmentant son capital, permet à l'organisme d'intensifier le soutien offert en vue du développement de la communauté.

IMPRESSIONS GLOBALES

Engagements et progrès :

Le gouvernement du Manitoba s'est engagé à explorer de nouvelles directions et à adopter des moyens innovateurs pour la prestation des services en français destinés à la population francophone. Il a indiqué clairement sa volonté d'établir des centres de services gouvernementaux bilingues dans les régions désignées et d'appliquer les recommandations du rapport Chartier. À la fin de l'exercice 1999-2000, huit des 29 recommandations avaient été mises en pratique et bien d'autres sont en passe de l'être.

Au cours des dix dernières années, les instances administratives sont devenues de plus en plus conscientes de la nécessité d'offrir activement des services en français. Il reste encore bien du chemin à faire, mais on a pu constater une augmentation considérable du nombre de documents d'information imprimés ou électroniques mis à la disposition du public francophone, ainsi qu'une amélioration pour ce qui est des panneaux bilingues installés dans les régions désignées, tant urbaines que rurales.

Il est encourageant de voir, bien que la situation ne soit pas généralisée, que bien des instances administratives font des efforts pour offrir des services en français pendant leurs audiences publiques, pour faire participer la communauté francophone lorsqu'elles organisent des groupes de consultation, et pour que des francophones prennent part aux présentations publiques.

Il faut souligner le travail accompli par le Service de traduction afin de répondre aux besoins en matière de traduction et d'interprétation, qui ont augmenté considérablement ces dernières années. Il y a eu, par exemple, une augmentation de 46 % du nombre de mots traduits pour des documents d'information destinés au public, par rapport à 1998-1999, une hausse de 241 % du nombre de mots traduits pour Internet, et un accroissement de l'utilisation des services d'interprétation.

De plus, il s'est aussi produit une augmentation globale du nombre d'employés suivant une formation pour apprendre le français ou améliorer leurs connaissances dans cette langue. Les inscriptions ont plus que doublé en 1999-2000 (125 personnes, contre 56 l'année précédente), en partie à cause du fait que certains cours étaient offerts pour la première fois sur Internet.

Plus que jamais, le gouvernement et la communauté franco-manitobaine collaborent en vue d'atteindre des objectifs communs, grâce à divers partenariats établis dans différents secteurs.

IMPRESSIONS GLOBALES

Défis et améliorations nécessaires :

Lorsqu'on demanda aux ministères et aux sociétés de la Couronne de faire un rapport sur leurs services en français, on les invita aussi à signaler les défis auxquels ils se heurtaient et les améliorations qui leur semblaient nécessaires. Voici certains des défis et des améliorations les plus souvent mentionnés, ainsi que les stratégies qui permettront de surmonter les obstacles.

Défis et améliorations nécessaires	Stratégies
Ressources humaines	
Recrutement de personnel bilingue compétent pour les postes techniques et spécialisés.	Collaborer avec la communauté et les intervenants intéressés afin de trouver et de mettre en pratique des stratégies de formation et de recrutement.
Dotation des postes désignés lorsque le roulement du personnel est limité ou en cas de réduction des effectifs.	Offrir une formation en français au personnel en place et faciliter la rotation des employés et les mutations afin que les employés bilingues finissent par occuper les postes désignés.
Maintien d'un nombre suffisant d'employés bilingues lorsqu'on réorganise des programmes ou que l'on entreprend de nouvelles activités.	Réexaminer les exigences concernant les postes bilingues lorsqu'on révise les plans des SLF.
Dispositions permettant aux coordonnateurs des SLF de remplir leurs fonctions comme il faut lorsque la plus grande partie de leur temps est consacrée à d'autres tâches.	Accroître les ressources et l'autorité de chaque coordonnateur, ainsi que le temps qu'il ou elle consacre à ses fonctions. Faire appel le plus possible à l'équipe de facilitateurs, mise sur pied récemment pour venir en aide aux coordonnateurs.

IMPRESSIONS GLOBALES

Défis et améliorations nécessaires	Stratégies
Ressources humaines	
Mesures visant à corriger la notion que la désignation de postes bilingues limite les perspectives d'emploi tant pour les employés bilingues qui occupent ces postes que pour les employés unilingues.	Organiser des séances d'orientation sur la politique des SLF et l'importance de l'*offre active* pour tous les employés. Réexaminer les exigences en matière de formation linguistique lorsqu'on révise les plans des SLF. Les centres de services gouvernementaux bilingues concentreront et valideront le travail des employés bilingues, tout en réduisant le nombre de ces employés en dehors des régions désignées.
Nécessité de réduire les réactions négatives et les plaintes de certains membres du personnel ou du public vis-à-vis des employés bilingues.	Fournir, dans la mesure du possible, des services en français dans des centres de services totalement bilingues situés dans les régions désignées. Faire la promotion de l'*offre active* auprès du personnel et du public.
Communications	
Maintien de l'excellente qualité des services offerts par le Service de traduction, alors que les délais sont serrés.	Prévoir assez de ressources humaines et de fonds pour la traduction. Mettre à niveau les logiciels, bases de données et autres outils. Accorder des fonds spéciaux par l'intermédiaire de l'Entente cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles.
Entretien de l'intérêt des employés envers la formation en français et de leur volonté d'atteindre un niveau de compétence convenable.	Payer les frais d'inscription des employés aux cours de formation en français. Participer au comité *Réseau des apprenants*, qui coordonne des activités d'apprentissage en dehors des classes ordinaires.
Création de formulaires bilingues qui ne soient pas trop volumineux et qui soient de format acceptable; publication de documents d'information dans les deux langues officielles simultanément; production de matériel audiovisuel et de documents imprimés bilingues avec des fonds limités.	Planifier, établir un budget soigneusement, et concevoir dès le départ les documents sous une forme bilingue.

IMPRESSIONS GLOBALES

Défis et améliorations nécessaires	Stratégies
Technologie	
Normalisation du matériel et des logiciels en français utilisés au sein du système informatisé dont se sert le gouvernement provincial.	Mettre en pratique les recommandations du comité directeur des SLF et des systèmes, établi en juin 1999 afin de fournir une rétroaction, de cerner les besoins et de définir les exigences en matière de français.
Mise à niveau des systèmes centraux dans le but de permettre aux employés de correspondre avec les clients dans la langue officielle de leur choix de façon plus systématique.	**Aborder certains de ces problèmes avec l'aide du Secrétariat des SLF, du Bureau des technologies de l'information, du Projet d'amélioration des systèmes et du Service de bureautique.**
Centres de services gouvernementaux bilingues	
Gestion d'un projet à intervenants multiples et établissement dans un même local de services provinciaux, fédéraux et municipaux.	Continuer à collaborer de diverses façons, y compris par l'intermédiaire du comité de facilitation et d'harmonisation fédéral-provincial-municipal, établi en janvier 2000 en vue de définir les questions à étudier et de trouver des façons de rédiger les descriptions de postes, de recruter, de choisir et de former le personnel commun qui doit travailler dans les nouveaux centres de services.
Nécessité de « vendre » à différentes instances administratives l'idée de centres de services gouvernementaux totalement bilingues visant à fournir des services à guichet unique dans les deux langues.	**Encourager le personnel des instances administratives à garder l'esprit ouvert et à se servir de son imagination lorsque de nouvelles initiatives sont mises en œuvre pour offrir des services en français conformément au rapport Chartier.**
Dispositions permettant aux instances administratives de fournir, par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs centres, des services spécialisés ou itinérants répondant à certains critères.	Lier les programmes du gouvernement provincial aux besoins de la communauté francophone et offrir de nouveaux renseignements et de nouveaux programmes à cette communauté afin d'améliorer l'offre active des services en français.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Comme l'indique la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba : « *Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.* »

Pour rédiger ce rapport annuel, le Secrétariat des SLF rassemble les données envoyées par les ministères et les sociétés de la Couronne et portant sur les succès remportés, les défis à relever et les aspects à améliorer dans le domaine de l'offre active des services en français. Ces renseignements ont servi à préparer ce qui suit.

CULTURE, PATRIMOINE ET TOURISME

anciennement Culture, Patrimoine et Citoyenneté

Au cours des dix dernières années, ce ministère a beaucoup amélioré ses capacités en matière de services en français. De fait, 85 à 90 % des publications du ministère destinées au grand public existent dans les deux langues officielles; d'autre part, le nombre de postes du Service de traduction est passé de 19 à 23, ce qui représente une hausse de 21 %.

Le ministère a également appuyé un certain nombre de projets communautaires, y compris la construction du Centre du patrimoine, dont il a partagé les coûts.

- Le ministère offre des services en français depuis des années par l'entremise de ses divers programmes.
- Il a publié les Lignes directrices du Programme de subventions destinées au patrimoine sous une forme bilingue, plutôt qu'en deux versions séparées.
- Il a soutenu les organisations francophones et les collectivités bilingues en accordant des subventions d'équipement s'élevant à un total de 207 000 $ à 19 projets par l'intermédiaire du programme Place aux communautés.
- La Direction des arts a une consultante francophone, principale agente de liaison avec la communauté francophone. Les organisations artistiques et culturelles francophones (comités culturels, organisations artistiques provinciales, groupes artistiques à but non lucratif) reçoivent des fonds de fonctionnement par l'intermédiaire de quatre programmes. Dans les bureaux régionaux et à Winnipeg, des consultants bilingues peuvent aider les organisations francophones à obtenir un financement pour leurs projets d'éveil artistique. Les maisons d'édition francophones du Manitoba, Les Éditions du Blé et Les Éditions des Plaines, ont reçu des subventions pour la commercialisation et les projets spéciaux grâce aux programmes de subventions pour maisons d'édition. La direction a également appuyé les projets spéciaux suivants: le 75e anniversaire du Cercle Molière, Les 1ers jeux de la francophonie canadienne, organisés par le Conseil Jeunesse provincial, les trousses publicitaires créées par l'Ensemble folklorique de la Rivière-Rouge et la participation de la Société franco-manitobaine au Sommet de la francophonie.
- Quatre publications ont été traduites en 1999-2000 pour la Direction des loisirs et de la promotion du mieux-être, dont : Des localités hiveractives grâce à vous; le Guide des subventions et des ressources et Ensemble, mettons fin à la négligence et aux mauvais traitements subis par les enfants.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Le Programme de possibilités récréatives a aidé plusieurs collectivités francophones, en accordant par exemple des fonds à la Commission récréative de la Rivière aux Rats, qui sert la collectivité de Saint-Pierre-Jolys et la M. R. de DeSalaberry.
- Durant l'exercice 1999-2000, environ 1000 livres et vidéos en français ont été ajoutés à la collection centrale des Services de bibliothèques publiques, qui ont maintenant un site web en français. Cette direction publie aussi son bulletin et des documents d'information en français. Dix bibliothèques de collectivités francophones ont reçu des subventions s'élevant au total à 176 287 $.
- Les Services régionaux ont continué d'offrir des services en français, de même que des séances de consultation publiques dans les bureaux satellites (Lorette, Saint-Pierre, Sainte-Anne, Saint-Georges, Saint-Adolphe and Saint-Claude).
- La Direction des ressources historiques a aidé La Maison Gabrielle Roy inc. à préparer ses plans de restauration, d'activités et de marketing. Des avis de qualification d'un site historique provincial ont été publiés dans La Liberté lorsqu'il s'agissait de sites francophones. La direction a également rendu bilingue son site web afin que les usagers puissent passer d'une version à l'autre sans avoir à retourner à la page d'accueil.
- Le volume de traductions faites par le Service de traduction a augmenté de 40,9 % par rapport à 1998-1999. Ces services ont été fournis à 320 directions et organismes du gouvernement, et le total des mots traduits s'élevait à 5 470 317, soit 21 881 pages. Il y a eu une augmentation de 41,4 % du nombre de pages traduites pour les communications publiques; parmi ces pages, 1900 ont été traduites expressément pour le site web du gouvernement. Les demandes d'interprétation (traduction orale) ont occupé 265 jours-personnes, ceci comprenant la recherche et la présence d'interprètes à 79 occasions. En 1999-2000, les demandes de terminologie se sont élevées à 1641 (4011 unités de terminologie), soit une augmentation de 10,3 % par rapport à l'année précédente.
- La Division du tourisme a fait traduire et présenté sous une forme bilingue les pages d'introduction de son Guide de l'hébergement et du camping 2000. La page d'accueil interactive de Voyage Manitoba existe dans les deux langues officielles. Huit cent trousses générales en français contenant des renseignements sur les vacances et 208 trousses en français pour les écoles ont été distribuées en 1999-2000.
- On a ajouté un poste bilingue à la Direction générale des services aux personnes âgées. En janvier 2000, L'âge et l'expérience au volant a été publié. En collaboration avec la Fédération des aînés franco-manitobains, la direction générale a veillé à ce que les renseignements sur les programmes à l'intention des aînés soit inclus dans l'Annuaire des services en français au Manitoba publié par la Société franco-manitobaine.

ÉDUCATION ET FORMATION PROFESSIONNELLE

Au cours des dix dernières années, Éducation et Formation professionnelle Manitoba a entrepris de nombreux projets qui, étant donné sa clientèle des écoles francophones et d'immersion, ont entraîné beaucoup de demandes de traduction. Voici des exemples de ses principaux projets :

Le Groupe de travail sur la gestion des écoles franco-manitobaines a entraîné la création de la Division scolaire franco-manitobaine en 1993. Les francophones ont obtenu le droit de gérer leurs propres écoles et l'on a entrepris la

rénovation des écoles franco-manitobaines et la construction de nouvelles écoles. La Commission de révision du système universitaire a donné naissance au Conseil de l'enseignement postsecondaire qui, depuis sa création, a approuvé l'ajout de programmes au Collège de Saint-Boniface, accroissant ainsi les choix de cours et de carrières pour les étudiants francophones. En outre, l'examen des programmes du secondaire a eu pour résultat de stimuler la production de programmes d'études et de documents de politique, qui, eux aussi, ont dû être traduits, ce qui a grandement augmenté la demande. C'est ainsi qu'une des années-personnes du ministère a été transformée en poste de traducteur afin de faire face aux besoins croissants dans ce domaine.

En 1999-2000, on a créé quatre postes de traducteurs, exclusivement consacrés au ministère, et la coordonnatrice des services en français s'est vue accorder une adjointe, dont elle avait grand besoin. Plus de 20 employés du ministère se sont inscrits à des cours de français pour mieux servir les Franco-Manitobains. De plus, un certain nombre des sites web du ministère ont été traduits, permettant ainsi une meilleure communication de l'information en français.

Éducation et Formation professionnelle Manitoba a fourni des services en français par l'entremise de nombreux programmes et projets, dont les suivants :

- Création de sites web bilingues pour le Programme d'aide aux étudiants, Rescol à la source et la Direction de l'apprentissage, et expansion d'autres sites du ministère.
- Publication de brochures bilingues sur l'apprentissage de divers métiers, du Rapport sur les professions à forte demande au Manitoba, de Perspectives manitobaines et du Bulletin « Nouvelles directions ».
- Publicité sur le Salon des carrières de Winnipeg et celui de Brandon dans les deux langues officielles.
- Parution des annonces d'emploi dans l'hebdomadaire francophone du Manitoba, La Liberté.
- Élaboration de documents d'information pour une entrevue en français à la radio sur le Service d'emploi temporaire pour étudiants (STEP).
- Traduction et publication de renseignements sur *Cancopy*, le Prix du premier ministre pour service bénévole, la Médaille du Lieutenant-gouverneur pour services rendus en matière d'alphabétisation et la Semaine nationale de sensibilisation aux toxicomanies.
- Augmentation considérable du volume de traduction en 1999-2000 par rapport aux années précédentes.
- Organisation et animation de la conférence intitulée : Échanges sur les études canadiennes dans les deux langues officielles.
- Participation à la production de Virtrepreneur, logiciel visant à aider les élèves du secondaire à établir et gérer leur propre entreprise.
- Création d'une banque de terminologie spécialisée en éducation afin de garantir l'uniformité du vocabulaire utilisé dans la documentation imprimée.
- Élaboration et traduction des programmes de mathématiques, d'espagnol et d'études agricoles pour l'enseignement à distance.
- Participation au Programme d'indicateurs pancanadiens de l'éducation.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Mise en œuvre du Projet multimédia interdisciplinaire pour le niveau intermédiaire (MINI).
- Réalisation de disques compacts dans le domaine des sciences humaines et des affaires, tel Voyage dans les Prairies.
- Élaboration du Programme de formation pour la sécurité des piétons autour des autobus scolaires.

JUSTICE

Au cours des dix dernières années, Justice Manitoba a appliqué la politique en matière de SLF grâce à son personnel bilingue et à la publication de documents d'information bilingues. Des juges bilingues ont été nommés, des interprètes et des traducteurs (français-anglais) ont été engagés pour les procès et les auditions, ainsi que des greffiers et des préposés à l'enregistrement bilingues. Les parties à un litige ont pu obtenir la traduction des documents judiciaires gratuitement. Le ministère a publié des formules, documents d'identité et certificats destinés au grand public sous une forme bilingue. Il a engagé quatre auditeurs bilingues pour surveiller les interrogatoires préalables dans plusieurs localités de la province.

- Plusieurs postes bilingues ont été pourvus en 1999-2000 : des postes de spécialiste de la santé et du développement social, d'administrateur successoral, de traducteur et de secrétaire d'administration.
- Le ministère a commencé à rendre bilingue son site web en faisant traduire 28 pages de renseignements.
- Il a participé au Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba, qui a mis sur pied un projet pilote visant à fournir des services judiciaires bilingues et à organiser des tribunaux bilingues à Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Il a collaboré à l'élaboration d'une formule pratique pour la prestation de services en français par la GRC, en fonction des régions désignées et des recommandations du rapport Chartier.

SANTÉ

- Le ministère a fourni des services en français au public par l'intermédiaire du bureau de sa coordonnatrice bilingue des SLF, et a mis en poste trois représentants bilingues du service à la clientèle à la réception de la Direction des services assurés, au bureau 1005 du 300, rue Carlton.
- Il a développé son site web bilingue.
- Il a fait traduire 781 pages de textes, de l'anglais vers le français et du français vers l'anglais, dont :
  - des feuilles d'information sur les services assurés et le régime d'assurance-médicaments;
  - des documents d'information : Le diabète, La maladie de Lyme, L'hépatite B, La campagne de vaccination contre la grippe, Le programme d'immunisation pour enfants et adultes, etc.
  - des brochures de la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances :

    En sortir gagnant — Maîtriser les règles du jeu

    Miser sur le changement

    Des choix gagnants pour la famille

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

La marijuana
La cocaïne
L'inhalation de solvants et autres substances

- Il a fait publier un article dans le bulletin *Inside Health* sur les SLF au ministère de la Santé.
- Il a fait installer un nouveau tableau indicateur bilingue dans l'immeuble où se trouvent ses nouveaux bureaux, au 300, rue Carlton, à Winnipeg.

ORGANISATIONS DE SANTÉ DÉSIGNÉES

La politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba s'applique à diverses instances administratives, dont les organisations de santé, les organismes de services sociaux et les Offices de la santé désignés, qui la mettent en pratique.

Le rapport Gauthier, publié en novembre 1990, donnait la liste des établissements de santé (hôpitaux et foyers de soins personnels) qui devaient par la suite être désignés dans le cadre de la politique en matière de services en français. L'ampleur des services en français à offrir dépendait de l'endroit où était situé l'établissement et du nombre de francophones vivant dans la région. Les établissements ruraux (désignés) étaient séparés en trois catégories. Les établissements de catégorie I devaient pouvoir offrir le plus haut niveau de services en français, entre autres en ayant un pourcentage important d'employés bilingues.

Les plans des SLF élaborés par les établissements (désignés) correspondaient généralement aux critères donnés dans le rapport Gauthier pour les catégories. Chaque plan a été examiné par le Comité consultatif sur les services de santé en français et approuvé par le conseil des ministres.

Peu de temps après la création des ORS, on a donné à certains d'entre eux la responsabilité d'offrir des services en français. Le Règlement sur les services en français, pris en application de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* est entré en vigueur en avril 1998. Ce règlement indique les Offices régionaux désignés, c'est-à-dire ceux dont les territoires comprennent une région, ou plus, considérée comme région désignée conformément à la politique du gouvernement en matière de SLF. Le règlement précise que ces ORS doivent avoir des plans des SLF.

Le rapport établi par le juge Chartier en 1998 (*Avant toute chose, le bon sens* : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba) soulignait la nécessité de mettre en place des structures permettant de faciliter la mise en œuvre des services en français. La démarche envisagée par le juge Chartier reposait sur deux principes importants :

- fournir des services en français à partir de centres ou de bureaux situés dans les régions désignées où la population francophone est concentrée, ce qui est logique sur le plan politique autant que sur le plan pratique;
- et établir des sections ou des entités totalement bilingues pour servir les régions désignées bilingues, ce qui permet de garantir l'existence de services dans les deux langues officielles en tout temps.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Le juge Chartier a recommandé « que tous les établissements regroupés sous la catégorie I dans le Rapport Gauthier soient désignés établissements bilingues, et que tout nouvel employé ainsi que l'affichage soient bilingues. Ces établissements, situés dans des endroits à haute vitalité francophone, sont les suivants :

- L'Hôpital de Sainte-Anne à Sainte-Anne;
- Le Centre médico-social DeSalaberry à Saint-Pierre-Jolys;
- Le Centre de santé Notre-Dame, à Notre-Dame-de-Lourdes;
- L'Hôpital Saint-Claude à Saint-Claude;
- La Villa Youville Inc., à Sainte-Anne;
- Le Repos Jolys à Saint-Pierre-Jolys;
- Le Foyer Notre-Dame à Notre-Dame-de-Lourdes;
- Le Manoir Saint-Claude à Saint-Claude;
- Le Centre Taché à Saint-Boniface;
- Le Foyer Valade à Saint-Vital;
- Le Centre de santé communautaire à Saint-Jean-Baptiste. »

Réalisations

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. a été le premier Office régional de la santé à élaborer et à présenter un plan des SLF, conformément au règlement. Ce plan regroupait les éléments des plans établis séparément par les établissements de santé désignés de Sainte-Anne, Saint-Pierre-Jolys et Sainte-Agathe à la suite du rapport Gauthier.

Au cours de l'exercice 1999-2000, le plan en question a été examiné par le Comité consultatif sur les services de santé en français en fonction de la politique révisée des SLF du gouvernement et des recommandations du rapport Chartier. Le comité consultatif a suggéré des changements au plan proposé, et le processus de modification et d'approbation était encore en cours à la fin de l'exercice 1999-2000. Il faut souligner que la collaboration a été excellente entre les divers organismes qui participaient à l'élaboration et à l'examen du plan des services en français de l'ORS.

D'autres Offices régionaux de la santé ont également fait un travail de préparation de leurs plans des SLF, avec l'aide du service de ressources Santé en français. À la fin mars 2000, les offices ci-dessous avaient rédigé des ébauches de plans :

- Office régional de la santé du Centre du Manitoba
- Office régional de la santé des Parcs inc.
- Office régional de la santé de Winnipeg

Le comité consultatif n'a pas encore vu les ébauches de plans des offices désignés suivants :

- Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs inc.
- Office régional de la santé de Marquette inc.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Association de santé du Nord-Est inc.

Santé en français a continué à offrir ses services aux établissements et Offices régionaux de la santé désignés, en :

- fournissant des services de traduction;
- distribuant des ressources documentaires bilingues et de la documentation en français;
- contribuant à la création de panneaux bilingues;
- coordonnant la formation en français des employés de ces établissements et offices.

Les établissements et offices désignés ont aussi bénéficié du concours de la personne engagée pour pourvoir le poste de coordonnateur du recrutement de personnel de la santé bilingue, créé par Santé Manitoba et les Offices régionaux de la santé du Manitoba. Cette personne, qui est entrée en fonction en décembre 1999, aide les employeurs à trouver et à recruter des professionnels bilingues pour les établissements désignés.

SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT

anciennement Services à la famille Manitoba et Logement Manitoba

Le ministère des Services à la famille est, depuis bien des années, convaincu de la nécessité d'offrir des services en français. Il a conclu une entente en janvier 1998 avec le service de ressources Santé en français afin que celui-ci vienne en aide aux organismes de services sociaux qui devaient élaborer et mettre en pratique une politique et des plans dans ce domaine. Depuis que le juge Chartier a recommandé dans son rapport, en mai 1998, l'ouverture de centres de services bilingues dans les régions désignées, on a prévu la participation du ministère à la prestation de services à partir de ces centres.

En 1999-2000, le ministère des Services à la famille et du Logement a :

- continué à faire traduire son site web et ajouté des informations dans les deux langues officielles;
- fait traduire environ 863 pages de correspondance, de rapports et de documents d'information de l'anglais au français et du français à l'anglais.
- offert des services d'interprétation simultanée et de traduction à l'occasion d'une conférence fédérale-provinciale-territoriale de cadres dirigeants d'organismes de services sociaux.

Vie en société

- Cette division a publié et distribué la nouvelle brochure du Programme d'aide à la vie en société dans les deux langues officielles.

Division des services à l'enfant et à la famille

- La Direction de la garde de jour pour enfants a engagé deux commis aux subventions bilingues de plus.
- Le Service de conciliation familiale a offert des services d'accueil et de médiation en français.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Aide à l'emploi et au revenu

- La Division de l'aide à l'emploi et au revenu a ouvert un bureau à Saint-Boniface, à partir duquel un personnel bilingue sert la collectivité en français et en anglais.
- Elle a fait imprimer des formules de demande, des affiches et des feuilles de renseignements en français.
- Elle a fait traduire en français environ 50 lettres-types relatives à l'aide sociale.

Projet Enfants en santé

- Les programmes Priorité aux bébés et Intervention précoce, ainsi que les services à domicile qu'ils comportent, sont à présent offerts en francais grâce à un personnel bilingue et à la traduction des documents d'information.
- Des documents sur le syndrome d'alcoolisme fœtal (manuel et enregistrement sur cassette) ont été élaborés et mis en circulation — Ce que les éducateurs doivent savoir au sujet du syndrome d'alcoolisme fœtal —, ainsi qu'une bande vidéo sur le syndrome du nourrisson secoué — SBS-Il suffit d'un instant.

Opérations régionales

- Ce service s'est engagé à participer activement aux activités des nouveaux centres de services bilingues du gouvernement qui seront situés dans les régions désignées, en y plaçant un bon nombre d'employés.

Division du logement

- Elle a engagé quatre employés bilingues, installé des panneaux bilingues au 280, Broadway et publié sous une forme bilingue tous les documents d'information sur ses programmes. Trois de ses employés se sont inscrits à des cours de français.

ORGANISMES DE SERVICES SOCIAUX DÉSIGNÉS

Le Comité consultatif des services sociaux en langue française a été formé au cours de l'automne 1998 dans le but de conseiller le ministre des Services à la famille et du Logement et le ministre responsable des services en langue française en ce qui concerne les services en français devant être fournis par les organismes désignés et les ministères concernés.

En 1998, on a demandé à plus d'une douzaine d'organismes recevant des fonds de fonctionnement de la Province et servant les régions désignées d'élaborer un plan des SLF conforme à la politique du gouvernement dans ce domaine. Le service de ressources Santé en français a aidé ces organismes à organiser leurs services en français.

En 1999-2000, plusieurs organismes désignés ont rédigé des plans préliminaires pour leurs services en français. Le Comité consultatif des services sociaux en langue française en a étudié un bon nombre.

Par la suite, les organismes ont revu et corrigé leurs plans en fonction des recommandations du comité consultatif.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

À la fin du mois de mars 2000, les plans des trois organismes ci-dessous avaient été approuvés par les ministres et d'autres devaient suivre sans tarder :

- **Association canadienne des paraplégiques (Manitoba) Inc.**
- **Le Coin Amitié**
- **Centre Saint-Amant**

VOIRIE ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

anciennement Voirie et Transport Manitoba et Services du gouvernement Manitoba. La réorganisation figurera dans le rapport sur les SLF pour l'exercice 2000-2001.

Voirie et Transport

Ce ministère respecte depuis le début la politique en matière de services en langue française et soutient les recommandations du rapport Chartier. Ses formules et documents d'information, ainsi que les panneaux affichés dans les régions et bureaux désignés sont dans les deux langues officielles; les audiences publiques organisées dans les régions désignées se déroulent dans les deux langues officielles. Le ministère recrute des personnes bilingues pour les postes désignés qui se libèrent et s'est montré proactif en désignant des postes à durée déterminée afin d'augmenter le nombre d'employés bilingues formés. Il a été le premier parmi les ministères à organiser des séances d'orientation pour son personnel sur le thème de l'offre active des services en français.

La Division des permis et immatriculations a trois bureaux désignés bilingues à Winnipeg, ainsi qu'une section itinérante des examens du permis de conduire. Le Bureau chargé des rendez-vous pour l'épreuve de conduite est une section totalement bilingue de la Division, qui applique le concept de l'offre active de services dans les deux langues officielles. On répond aux besoins de toute personne souhaitant que son examen de conduite se déroule en français. Le ministère de la Voirie travaille en collaboration avec le Secrétariat des services en langue française pour ce qui est de l'installation de panneaux de signalisation bilingues dans la province. Il y a déjà, dans les régions désignées, plusieurs sortes de panneaux qui sont dans les deux langues officielles.

Conformément aux recommandations du rapport Chartier, tout nouveau panneau ou tout panneau devant être remplacé ou remis en état dans une région désignée sera dans les deux langues officielles. Étant donné la modification des limites des régions désignées (des limites des divisions scolaires, on est passé aux limites des municipalités), on a adopté une méthode uniforme et logique pour la bilinguisation des panneaux, et les limites des régions désignées sont parfois dépassées. Le service de renseignements sur les conditions routières est accessible dans les deux langues officielles sur Internet, par message enregistré ou en personne. Pendant les inondations de 1997, c'est-à-dire avant que l'on automatise le système, les employés du ministère ont été de garde 24 heures sur 24 pour donner des renseignements au public sur les conditions routières.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

- Lors de l'audience publique de février 2000 sur la délivrance graduelle des permis de conduire, qui s'est tenue à Saint-Boniface, le ministère avait un représentant bilingue et a distribué de la documentation bilingue.
- L'identité visuelle du ministère (*Manitoba on the Move* — Le Manitoba dans la bonne voie) a été conçue sous une forme bilingue pour être utilisée sur les documents publicitaires et autres.
- La Division des permis et immatriculations a envoyé à 3 000 conducteurs son questionnaire bilingue sur les services à la clientèle en l'an 2000.
- En décembre 1999, le ministère a distribué des affiches, brochures et dépliants sur les nouveiles mesures de lutte contre l'alcool au volant. Les dépliants ont été envoyés par la poste avec 700 000 formules de renouvellement de permis de conduire.
- Le ministère a organisé à Winnipeg une conférence nationale du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et offert de la documentation bilingue et des services dans les deux langues officielles.
- La Division de la construction et de l'entretien a continué à fournir des renseignements à jour sur les conditions routières au moyen d'Internet et d'un système de message enregistré.
- La Division des permis et immatriculations a continué à recruter des employés bilingues pour son service à la clientèle lorsque des postes se libèrent et envisage d'ouvrir un bureau bilingue à Saint-Vital, conformément à la recommandation n° 8 du Juge Chartier.
- La Division de la réglementation et de la sécurité des transports a publié une carte bilingue indiquant les limites de poids autorisées pour les camions et un guide d'information à ce sujet, également bilingue.

Services du gouvernement

- Tous les panneaux affichés à l'entrée des bureaux du ministre et du sous-ministre au palais législatif sont maintenant dans les deux langues officielles.
- La Division du développement des installations a collaboré avec le Secrétariat des services en langue française et d'autres ministères du gouvernement pour la création des centres de services bilingues. Des conseillers en location et en aménagement ont dressé des plans pour trois des six centres approuvés.
- Le ministère et l'Organisation de gestion des urgences ont approuvé la mutation du conseiller bilingue en matière de préparation aux situations d'urgence au centre de services gouvernementaux bilingue de Saint-Pierre-Jolys, conformément aux recommandations du rapport Chartier.

AFFAIRES AUTOCHTONES ET DU NORD

anciennement Affaires du Nord

Comme le suggère son nom, ce ministère s'occupe de tout ce qui concerne le Nord et les affaires autochtones. Il a cependant un poste de coordonnateur des services en français et entretient des relations de travail avec le Secrétariat des services en langue française. Le ministère a quelques employés bilingues qui peuvent servir les clients en français.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES

anciennement Développement rural Manitoba et Affaires urbaines Manitoba

- Le rapport annuel des Affaires urbaines et tous les documents d'information, les rapports et les panneaux relatifs à l'Entente Canada-Manitoba sur l'aménagement de Winnipeg sont bilingues.
- Le ministère a fait traduire des documents se rapportant au Forum rural 2000.
- Le 12 février 1999, on a annoncé un financement total de 600 000 $ — dont 300 000 provenaient de la Province — pour la Maison du bourgeois au Fort Gibraltar, dans le Parc du voyageur. Ces fonds étaient accordés dans le cadre de l'Entente de partenariat pour le développement économique et doivent servir à financer la construction d'une réplique historique qui fera fonction de réception et de centre d'interprétation. Ce centre permettra de présenter l'époque de la traite des fourrures et pourra accueillir diverses manifestations, ce qui entraînera des retombées économiques. Avec la Maison du bourgeois, le Fort Gibraltar attirera des touristes toute l'année.
- Le 25 septembre 1998, on a annoncé l'octroi de 400 000 $ — dont 200 000 accordés par le Manitoba — au Conseil de développement économique des municipalités du Manitoba (CDEM). Un plan économique stratégique coordonné devait aider 11 municipalités et petites villes bilingues de la province à attirer des investissements du Canada et d'ailleurs dans le monde francophone.

AGRICULTURE ET ALIMENTATION

anciennement Agriculture

- Le ministère a grandement augmenté le nombre de publications imprimées et électroniques destinées au public.
- Il a ajouté des panneaux bilingues dans les bureaux des régions rurales.
- Il a augmenté le volume de renseignements en français sur son site web.
- Il a vu accroître le nombre de ses employés inscrits à des cours de formation et de recyclage en français.
- Il a amélioré son matériel informatique, en acquérant, par exemple, des claviers français.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

La Commission de la fonction publique fournit des services de gestion, d'orientation et d'administration dans le domaine des ressources humaines aux ministères et instances administratives. Elle a un poste de coordonnateur des services en français et veille à appliquer le concept de l'offre active par l'entremise de son site web, de son programme d'offres d'emploi, et de son personnel bilingue.

Le formulaire de demande d'emploi de la Commission, ainsi que les panneaux destinés au public, sont bilingues depuis plusieurs années. Le poste de réceptionniste est désigné bilingue, puisque le ou la titulaire répond aux questions du public.

La Commission a fait traduire son site — Intranet et Internet — sur les Possibilités d'emploi – Accès 1-2-3 ACCÈS MANITOBA EN DIRECT.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

CONSEIL EXÉCUTIF

- Le Conseil exécutif a embauché une personne pour le poste de coordonnateur des services en français et agent du protocole bilingue; cette personne est chargée de faire la liaison de façon régulière entre les diverses organisations francophones et les ministres concernés, et d'organiser des réunions sur les questions qui intéressent la communauté franco-manitobaine (elle a, par exemple, aidé la SFM a organiser une série de rencontres avec des ministres en février 2000 dans le but de sensibiliser ces derniers).
- Il a augmenté le nombre de communiqués de presse qui sortent en français.
- Il a créé un site bilingue, la Ligne directe des jeunes au premier ministre.

CONSERVATION

anciennement Ressources naturelles Manitoba, Environnement Manitoba et la Direction du pétrole et de l'énergie d'Énergie et Mines Manitoba

- Le nouveau ministère a intégré les services en langue française en établissant une équipe d'administration des SLF constituée de trois personnes.
- Le ministère a continué à faire traduire et imprimer des brochures, livrets et cartes, dont certains n'existaient auparavant qu'en anglais, ainsi que des publications importantes, comme par exemple les rapports intitulés Examen indépendant des mesures prises pendant l'inondation de la Rivière Rouge et Étude des règles d'exploitation du canal de dérivation de la Rivière Rouge.
- Le ministère a commencé a établir la liste des panneaux devant être affichés bilingues dans les parcs provinciaux et à en faire la conception (par ex. Parc Beaudry Park).

CONSOMMATION ET CORPORATIONS

Administration et finances

- La division a installé des nouveaux panneaux bilingues plus faciles à lire.

Commission d'appel des accidents de la route

- La commission a continué à publier tous ses documents d'information destinés au public dans les deux langues officielles

Office des compagnies

- L'office a rédigé une nouvelle brochure bilingue intitulée : Choisir un nom pour votre enterprise.
- Il a mis à jour son site web afin d'y ajouter des formulaires, feuilles de directives et autres renseignements bilingues.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Office de la protection du consommateur

- L'office a organisé une série d'audiences publiques pour entendre ce que la population manitobaine avait à dire au sujet de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Pour l'une des deux audiences organisées à Winnipeg, l'Office avait prévu un service d'interprétation simultanée. Le document de travail et le rapport final ont été publiés dans les deux langues officielles, et la documentation relative à cette consultation était affichée en français et en anglais sur le site web.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

- Elle a mis à la disposition des personnes intéressées du matériel pédagogique dans les deux langues officielles sur la commission et sur le marché des valeurs mobilières (par ex. Le prospectus, Comment choisir vos conseillers financiers, Comment démarrer, Le placement et l'internet, Lorsque votre courtier vous appelle, prenez des notes!).
- Elle a offert des renseignements de nature générale sur les valeurs mobilières et le marché à la radio française CKSB.
- Elle a élaboré des présentations en français à l'intention du public.
- Elle affiche ses renseignements dans les deux langues officielles sur son site web.

Office d'enregistrement des titres et des instruments — Bureau des titres fonciers

- Le bureau a pris les mesures nécessaires pour que l'on puisse avoir accès à l'index des plans d'arpentage dans les deux langues officielles.
- Il a créé une page de Foire aux questions dans les deux langues officielles.
- Il a mis ses formulaires sur disquette dans les deux langues officielles.
- Il a créé un site web bilingue.
- Il a fait installer des téléphones et un système de boîte vocale réservés aux services en français pour deux employés du Bureau des titres fonciers.
- Il a rédigé des avis, produit des panneaux, et envoyé des renseignements dans les deux langues officielles.
- Son personnel a participé à des cours de formation et de recyclage en français.
- Il a fourni les services en français suivants au Bureau des titres fonciers de Winnipeg : 21 clients servis en personne, 45 servis par téléphone; de plus, 85 personnes ont bénéficié d'un service interne; le personnel a enregistré un avis d'opposition en français et émis un titre en français dans les bureaux ruraux.
- L'office a prêté un employé bilingue du Bureau des titres fonciers au Projet d'amélioration des systèmes pour la coordination des services en français.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Office d'enregistrement des titres et des instruments — Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels

- L'office a publié cinq bulletins bilingues pour expliquer la mise en œuvre des services du Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels sur Internet.
- Il a fourni des renseignements sur le Bureau d'enregistrement dans les deux langues officielles sur son site web.
- Il a pris les mesures nécessaires pour que le Bureau d'enregistrement puisse servir ses clients en français et en anglais.
- Il a organisé des séances de consultation et des groupes de discussion sur le nouveau Bureau d'enregistrement avec des organisations francophones, dont les suivantes :
  - Centre de ressources communautaires (Société franco-manitobaine)
  - Services internet Mabord
  - Association des juristes d'expression française au Manitoba
  - Solutions Internet Inc.
  - Fédération des caisses populaires du Manitoba
  - Secrétariat des services en langue française

Régie des services publics

- La régie a continué à mettre en circulation des documents d'information, des avis, des licences et des formules de demande, et à afficher des panneaux dans les deux langues officielles.
- Elle a fait traduire les sommaires de ses décisions, qui sont annexés à celles-ci.

Direction de la location à usage d'habitation

- La direction a continué à afficher ses panneaux, et à publier ses avis, ses documents d'information et son matériel pédogogique dans les deux langues officielles.
- Elle a créé une vidéo éducative en trois langues : *Mediation and Hearing Process*; La médiation et les audiences; *Mediation and Hearing* (version crie).
- Elle a continué à afficher des renseignements dans les deux langues officielles sur son site web.

Commission de la location à usage d'habitation

- Un poste est désigné bilingue au sein du personnel de la commission. De plus, deux des commissaires en chef adjoints et trois des membres du comité sont bilingues.
- Pour entendre les appels en français, la commission nomme un comité totalement bilingue; des panneaux sur l'offre active sont affichés partout, et des feuilles de renseignements sur les appels sont à la disposition des intéressés dans les deux langues officielles.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

État civil

- La direction a continué d'offrir tous ses services en français et en anglais.
- Elle a continué à publier tous ses documents d'information et son matériel publicitaire sous une forme bilingue.

FINANCES

Depuis que la politique des services en langue française a été lancée au Manitoba, le ministère a fait traduire la majorité de ses formules d'impôt et continue à travailler dans ce sens. Le Budget en bref, ainsi que le Budget des dépenses et le Budget des recettes, sont publiés dans les deux langues officielles. Lorsqu'il organise des audiences publiques sur les prévisions budgétaires, le ministère prévoit chaque année une séance en français, au moins, dans un endroit désigné, et la documentation connexe est rédigée dans les deux langues officielles. Les *Builder Bonds du Manitoba* sont maintenant offerts sous une forme bilingue.

Il y a deux programmes désignés bilingues au sein du ministère : la Division des taxes et le Bureau d'aide fiscale du Manitoba. Tous les postes désignés des bureaux en question sont occupés par des employés bilingues, qui connaissent et respectent le concept de l'offre active.

- *Builder Bonds* — tous les renseignements que l'on peut obtenir aux points de vente, ainsi que les avis de rachat et les formules de demande existent soit en version bilingue, soit en français.
- Les formules de paiement d'impôt et d'inscription existent sous une forme bilingue.
- Le chef de l'information a été interviewé en français par la Société Radio Canada (SRC) au sujet du bogue de l'an 2000, et, lorsqu'il était conférencier invité par la *Winnipeg Chamber of Commerce*, a fait son discours en passant de l'anglais au français.

INDUSTRIE, COMMERCE ET MINES

anciennement Industrie, Commerce et Tourisme Manitoba

Le ministère a continué à offrir des consultations sur les entreprises dans les deux langues officielles par l'intermédiaire d'une section mobile qui se déplace dans la province, et est associée au Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

- Un expert-conseil en administration des affaires employé par le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba continue à offrir des services de consultation bilingues au Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM).

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

TRAVAIL ET IMMIGRATION

anciennement Travail Manitoba

- Le ministère a prévu des ressources pour que ses six divisions puissent avoir des pages web dans les deux langues officielles, a révisé les renseignements bilingues existant sur son site et en a ajouté d'autres.
- Par suite de l'entrée en vigueur du Code des normes d'emploi en mai 1999, la Direction des normes d'emploi a mis à jour tous ses documents d'information imprimés, en français et en anglais :
  - Modifications apportées à la Loi sur les salaires dans l'industrie de la construction;
  - Construction de maisons neuves et rénovations;
  - Loi sur les normes d'emploi et les coiffeurs;
  - Ouverture des commerces les dimanches et jours fériés;
  - Données concernant les préposés aux soins en foyer et les préposés aux soins à domicile;
  - Jour du souvenir;
  - Congé de maternité et congé parental;
  - Quelques renseignements à propos des domestiques;
  - Guide harmonisé des salaires et des normes d'emploi dans l'industrie de la construction;
  - Guide des normes d'emploi;
  - Permis de travail pour enfant;
  - Demande de licence d'exploitation d'un bureau de placement;
- La Division de la sécurité et de l'hygiène du travail a fait traduire Une carrière dans le secteur de la sécurité et de la santé, qui figurait dans son communiqué *WorkSafe* de décembre 1999, ainsi que le Calendrier de formation année 2000 et le formulaire d'inscription. À partir d'octobre 2000, tous les communiqués *WorkSafe* seront traduits et affichés en français sur le site web; ils pourront aussi être obtenus sur papier sur demande. Cette division assure la liaison entre ses clients et d'autres organismes, qui peuvent fournir des renseignements et du matériel pédagogique encore plus spécialisés en français.
- La Division du multiculturalisme a créé une brochure intitulée Mettons fin au racisme — Vos droits au Manitoba et un signet, Image de la population manitobaine vivant dans l'harmonie et le respect mutuel, dans les deux langues officielles, et trois affiches bilingues.
- On a mis en œuvre un processus pour les personnes qui désirent se faire servir en français lorsqu'elles doivent faire évaluer leur connaissance de l'anglais en tant que langue seconde.
- Le Bureau du commissaire aux incendies a échangé des documents d'information avec le gouvernement du Québec et a établi de bons rapports de travail avec ses collègues de cette province.
- Le ministère a animé des séminaires d'information publique au Collège universitaire de Saint-Boniface au sujet de la mise en œuvre du Code des normes d'emploi du Manitoba.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

SECRÉTARIAT DES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

- Le Secrétariat a coordonné l'élaboration de l'annexe de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles en 1999-2000 et fait des démarches pour que l'entente soit renouvelée jusqu'à 2004.
- Il a offert des conseils et de l'aide aux Offices régionaux de la santé désignés qui entreprenaient la rédaction de leur plan des SLF, par l'intermédiaire du Comité consultatif sur les services de santé en français.
- Il a continué à participer à l'élaboration des plans des SLF des organismes de services sociaux désignés, et à revoir les ébauches, par l'intermédiaire du Comité consultatif des services sociaux en langue française.
- Il a coordonné l'établissement de stratégies visant à combler les lacunes qui existent relativement à la prestation de services judiciaires en français, par l'intermédiaire du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire. Il a également coordonné des réunions entre les intervenants participant à l'élaboration d'une formule pour la prestation de services en français par la GRC.
- Il a coordonné les projets de formation en français des employés du gouvernement qui occupent des postes désignés ou travaillent dans des bureaux désignés, a fait une enquête sur les besoins et les intérêts des employés dans ce domaine et participé au Réseau des apprenants (RAF), un comité intergouvernemental constitué de personnes suivant une formation en français.
- Il a créé un Comité directeur des SLF et des systèmes, chargé d'aider à cerner les besoins en matière de bureautique et de français au sein du système informatisé dont se sert le gouvernement, et de donner son avis à ce sujet.
- Il a veillé à la présence d'information en français sur les sites Internet et au sein des services du gouvernement qui avaient été réorganisés (par ex. le Projet d'amélioration des systèmes).
- Il a pris les dispositions préliminaires en vue de l'établissement des trois premiers centres de services gouvernementaux bilingues (sur un total de six) à Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys and Notre-Dame-de-Lourdes.

BUREAUX DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Les communications entre le Secrétariat des services en langue française et les bureaux de l'Assemblée législative doivent tenir compte du fait que ces bureaux sont indépendants du gouvernement, et ne sont donc pas soumis à sa politique. Malgré cela, il faut souligner qu'Élections Manitoba et le Bureau de l'Ombudsman, qui ont des contacts nombreux avec le public, ont tous deux pris des mesures pour garantir l'offre de services de qualité en français.

Le Secrétariat des SLF sait que ces deux bureaux ont des employés bilingues et qu'ils ont publié de la documentation bilingue. Ils appliquent donc des principes et des stratégies qui concordent avec la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Élections Manitoba

- De nouvelles brochures, telles les suivantes : Guide de l'électeur, Accès au vote, Protection de la sécurité personnelle, Faites-vous entendre, même de loin — Le vote des absents à l'extérieur du Manitoba, de même que des documents réimprimés sont sortis sous une forme bilingue, plutôt qu'en deux versions séparées, comme c'était le cas auparavant.
- Les nouvelles affiches sont toutes bilingues. Toutes les annonces publicitaires, télévisées, radiodiffusées ou imprimées sont en français et en anglais, ainsi que le site web.
- Dans les circonscriptions où la population francophone est concentrée, des services de nature générale ont été offerts en français lors des élections.

Ombudsman

L'offre active de services en français a été, et est encore, partie intégrante de la vie du bureau. L'on répond en français aux appels téléphoniques, aux plaintes et à la correspondance reçus dans cette langue. Les employés bilingues appliquent dans les deux langues officielles le mandat du bureau, conformément à la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

En 1999-2000, les services en français offerts ont été les suivants :

- Rédaction de tous les communiqués de presse et tous les documents d'information destinés au public, y compris le rapport annuel, dans les deux langues officielles.
- Remplacement des panneaux existants dans l'immeuble et sur les portes des bureaux par des panneaux bilingues.
- Animation d'une séance d'information en français sur le rôle et le mandat du Bureau de l'Ombudsman, à l'intention du personnel et des élèves du Collège Pierre-Elliott-Trudeau.
- Entrevues en français avec les médias francophones (radio et journaux).

SOCIÉTÉS DE LA COURONNE

Manitoba Hydro

Manitoba Hydro offre depuis bien des années des services en français au public. Ses formules existent en français, ainsi que ses documents d'information, imprimés et sur vidéo. Toutes les campagnes de publicité dans les médias ont une composante en français. Manitoba Hydro met également à la disposition des écoles un nombre important de documents pédagogiques en français, et continue à recruter des employés bilingues.

En 1999-2000, Manitoba Hydro a :

- continué à fournir des services en français à ses clients, grâce à ses nombreuses publications bilingues et à sa ligne téléphonique permettant aux clients de poser des questions ou d'atteindre les services à la clientèle en français;
- ajouté à son site web en français la publication mensuelle HydroLignes;

- produit un nouvelle série de messages publicitaires télévisés sur le thème *Power Smart® Éconergique* en français et en anglais;
- créé de nouveaux chars bilingues pour les défilés;
- conçu, avec l'aide du Collège universitaire de Saint-Boniface, un nouveau test de connaissance du français à l'intention des candidats à un poste, ce test remplaçant celui qui avait été élaboré en 1989;
- commandité diverses activités dans la communauté francophone — l'Alliance Chorale, le Festival du Voyageur, le Festival des Vidéastes du Manitoba, Affaire Farouche, les Jeux du Manitoba —; a pris une affiliation collective à Envol 91 FM.

Société des alcools du Manitoba

La Société des alcools a commencé il y a plusieurs années à appliquer le concept de l'offre active des services en français à ses clients, grâce au recrutement d'employés bilingues, à l'affichage de renseignements en français sur son site web, à la publication de documents d'information bilingues, à la création de messages publicitaires bilingues et à son programme de remboursement des frais d'inscription aux cours de français pour ses employés.

En 1999-2000, la Société des alcools a :

- continué à offrir des services en français grâce à ses employés bilingues, ainsi qu'à ses publications, et ses campagnes d'information et de publicité dans les deux langues officielles;
- publié ses annonces de postes bilingues dans les deux langues officielles et engagé des personnes bilingues compétentes pour tous les nouveaux postes dans les magasins désignés;
- veillé à ce que tous les panneaux situés dans les régions désignées soient dans les deux langues officielles;
- encouragé ses employés à suivre des cours de français à l'Alliance française ou au Collège universitaire de Saint-Boniface, en remboursant les frais d'inscription.
- été commanditaire officiel du Festival du Voyageur et société commanditaire du festival du Beaujolais Nouveau.

Société d'assurance publique du Manitoba

- La Société d'assurance publique a engagé de nouveaux employés bilingues pour établir une section totalement bilingue au Centre d'indemnisation du chemin St. Mary's, afin de mieux servir sa clientèle.
- Elle a commencé à adopter des critères d'évaluation du français bien précis pour tous ses postes désignés bilingues.
- Elle a commencé à mettre sur pied un site web entièrement bilingue.
- Elle a commandité la Cabane à sucre au Festival du Voyageur et distribué des affiches bilingues sur la sécurité routière — Traverse la rue à l'endroit le plus sûr, Respecte les règles de la circulation, Assieds-toi en toute sécurité dans une automobile, Fais appel aux brigadiers scolaires. Elle a livré des affiches bilingues sur le thème de l'alcool au volant dans tous les lieux où l'on sert de l'alcool.

STATISTIQUES SUR LES POSTES DÉSIGNÉS BILINGUES

Instances administratives	Nombre total de postes désignés bilingues	Nombre de titulaires bilingues	Nombre de titulaires non bilingues dans des postes désignés	Nombre de postes désignés vacants
Affaires autochtones et du Nord	—*	—*	—*	—*
Affaires intergouvernementales	13	8	4	1
Agriculture et Alimentation	12	7	4	1
Commission de la fonction publique	1	1	0	0
Conseil exécutif	1	1	0	0
Conservation	—*	—*	—*	—*
Consommation et Corporations	23	12	11	0
Culture, Patrimoine et Tourisme	21	18	2	1
Éducation et Formation professionnelle	—*	—*	—*	—*
Finances	7	7	0	0
Industrie, Commerce et Mines	—*	—*	—*	—*
Justice	76	57	17	2
Santé	—*	—*	—*	—*
Services à la famille et Logement	34	24	10	0
Services du gouvernement	6	5	0	1
Travail et Immigration	8	8	0	0
Voirie et Services gouvernementaux	31	18	12	1
Secrétariat des services en langue française	6	6	0	0
Manitoba Hydro	39	29	10	0
Société des alcools du Manitoba	62	41	17	4
Société d'assurance publique du Manitoba	36	36	0	0
TOTAL	**376**	**278**	**87**	**11**
Pourcentage	100%	74%	23%	3%

**Les statistiques à jour seront données en 2000-2001, lorsque le plan des SLF de l'instance administrative aura été révisé.*

PARTENARIATS ET COOPÉRATION

La création et la mise en œuvre de services en français exigent souvent une coopération entre différentes administrations, ou des partenariats entre le gouvernement et les collectivités. En voici certains exemples :

- L'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles : la première entente a été signée le 3 novembre 1990 et s'appliquait à la période du 1er avril 1990 au 31 mars 1995. Cette entente a été renouvelée pour une période de cinq ans, jusqu'au 31 mars 2000, puis pour une période supplémentaire de quatre ans. L'entente prévoit le financement et le mécanisme de coopération nécessaires à la mise en œuvre de la politique en matière de services en langue française au Manitoba, et à l'expansion et au dynamisme des collectivités francophones. En 1999-2000, le gouvernement fédéral a accordé 1,2 million de dollars à divers projets.
- Établissement des centres de services gouvernementaux bilingues : les trois paliers de gouvernement collaborent à la création de ces centres de services dont l'ouverture a été recommandée par le rapport Chartier. Dans ces centres, le public aura accès à toutes sortes de services fédéraux, provinciaux et municipaux dans les deux langues officielles.
- Collaboration entre la Fédération des aînés franco-manitobains et la Direction générale des services aux personnes âgées : ces deux organisations sont tombées d'accord pour dire qu'il était plus rentable et plus logique de publier une version française du *Guide des aînés du Manitoba* qui ne comprendrait que les renseignements intéressant les aînés francophones. Elles ont également décidé que cette information devrait faire partie de l'annuaire des services en français publié par la Société franco-manitobaine.
- Relations de travail positives entre le Conseil de développement économique des municipalités bilingues et le ministère du Développement rural (qui fait maintenant partie du ministère des Affaires intergouvernementales), et entre le conseil et le ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme (à présent Industrie, Commerce et Mines) : plusieurs initiatives intéressantes ont connu des progrès grâce aux efforts conjoints de la communauté et du gouvernement.
- La collaboration entre les différents intervenants (GRC, Justice Manitoba, le Secrétariat des SLF, l'Association des municipalités bilingues du Manitoba et l'Association des juristes d'expression française du Manitoba) en ce qui concerne l'offre de services en français par la GRC a donné naissance à une formule pratique pour l'amélioration des services en question.

La coopération peut aussi prendre la forme d'un comité dont les membres représentent le gouvernement, la communauté et les organisations désignées. La preuve en est donnée par les comités ci-dessous, créés (au cours des années indiquées) par des ministres du gouvernement provincial, et qui ont trouvé des moyens pratiques de résoudre diverses questions et d'atteindre les objectifs de la politique en matière de SLF du gouvernement du Manitoba :

- Comité consultatif sur les services de santé en français (1991).
- Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba (1996).
- Comité consultatif des services sociaux en langue française (1998).

ORIENTATIONS FUTURES

Quelle devrait être la stratégie de mise en œuvre de la politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba dans les années à venir?

Le Secrétariat des SLF est d'avis que, dans bien des cas, il suffit de continuer dans la même direction et de s'appuyer sur les fondations établies dans les dix dernières années environ pour aller de l'avant. Le juge Chartier l'a bien exprimé dans son rapport (*Avant toute chose, le bon sens* : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba) : il s'agit d'envisager des solutions pratiques en faisant appel au bon sens.

En concentrant leurs efforts sur deux principes importants sur lesquels reposent bien des recommandations du juge Chartier, les instances concernées pourront fournir de meilleurs services en français. Le concept est assez simple :

- Offrir des services en français à partir de bureaux ou de centres situés dans les régions désignées, où est concentrée la population francophone.
- Faire appel à des sections ou des entités totalement bilingues pour garantir l'accessibilité de services dans les deux langues officielles en tout temps.

L'application de ces principes est logique si l'on part d'un point de vue centré sur le client. Dans certains cas, il faut modifier la structure d'exécution des programmes. L'établissement de centres bilingues offrant des services multiples gérés par les divers paliers de gouvernement (concept du guichet unique) est une initiative qui va dans le sens de la nouvelle approche recommandée par le juge Chartier.

La collaboration avec la communauté francophone en vue de déterminer ses priorités en matière de SLF et de définir des moyens pratiques pour mettre en œuvre la politique est également une démarche logique. Le but à atteindre est d'offrir de façon proactive des services en français de manière à les rendre aussi accessibles que possible.

ANNEXE

Politique en matière de services en langue française du gouvernement du Manitoba et carte des régions désignées.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

mars 1999

La politique en matière des services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la population francophone du Manitoba constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Cette politique a pour but de permettre aux Manitobains et Manitobaines d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans la langue des lois du Manitoba.

Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée. Les régions désignées figurent sur la carte ci-jointe.

Les instances administratives visées par cette politique tiennent compte des objectifs de cette politique et des répercussions possibles sur la population francophone lorsqu'elles planifient et exécutent des réorganisations et des réformes administratives ou législatives, y compris la réorganisation des frontières.

Les services en langue française sont offerts dans des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées. Ils sont également offerts, après autorisation ou détermination du ministre responsable des services en langue française, dans des centres de services partiellement bilingues où le nombre de postes et d'employés désignés bilingues est suffisant pour garantir la prestation efficace de tels services.

Les instances administratives visées par cette politique offrent des services en langue française de façon active. Le concept de l'offre active signifie que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, sont manifestes, facilement disponibles et accessibles au grand public, et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.

Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, tous les formulaires, les pièces d'identité et les certificats destinés au grand public sont bilingues.

Tous les documents d'information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l'intention du grand public sont produits dans un format bilingue, à moins qu'il soit souhaitable, en raison de contraintes de coût et de diffusion, de produire des versions anglaises et françaises. L'équivalent français peut être la version figurant sur le site Internet de l'instance administrative, dans les circonstances précisées par le ministre responsable des services en langue française. Les versions anglaises et françaises sont publiées en même temps.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les sites Web fournissent des renseignements et facilitent les échanges avec le public dans les deux langues officielles.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les affiches et les avis au public se trouvant dans des régions désignées et dans des centres de services bilingues sont rédigés dans les deux langues officielles.

L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés.

Les campagnes d'information du public en anglais sont également produites en français, sous réserve des contraintes de coût et de diffusion.

Les instances administratives visées par la politique annoncent dans les médias français les postes vacants pour lesquels la connaissance du français est obligatoire ou préférable.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, seuls des employés bilingues sont engagés dans les centres de services bilingues et dans les postes désignés bilingues jusqu'à ce que les exigences en matière de personnel bilingue soient respectées.

Lorsque le personnel d'un centre de services bilingues est entièrement bilingue, l'instance administrative encourage l'usage du français comme langue de travail.

Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc. on tient compte de la politique linguistique du gouvernement et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal quasi judiciaire dans la langue officielle de son choix.

Les instances administratives suivantes sont visées par cette politique et elles la mettent en œuvre :

- Tous les ministères, ainsi que les commissions, conseils, corporations et organismes de service spécial qui relèvent d'eux;
- Les sociétés de la Couronne et d'autres organismes ministériels;
- Les bureaux de l'Assemblée législative ainsi que les organismes quasi judiciaires soumis aux dispositions de l'artice 23 de la *Loi sur le Manitoba*;
- Les services publics réglementés par la Régie des services publics et servant des régions désignées;
- Les établissements désignés qui dispensent des services de santé et des services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés;
- D'autres instances, comme peut l'indiquer le ministre responsable des services en langue française.

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

Le ministre responsable des services en langue française peut ordonner aux instances administratives visées par cette politique de prendre certaines mesures pour mieux respecter les objectifs de la politique.

Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.